

PROSEDUR PELAYANAN ADMINISTRASI PEMBAYARAN Pensiunan APARATUR SIPIL NEGARA DI PT.TASPEN (PERSERO) CABANG MANADO

Ananda A.P Tololiu¹, Jacob T.S Makapedua², Inka M. S. Tumengkol, S.Ikom., MM³

¹Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

²Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

³Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado

ABSTRAK

Pelaksanaan prosedur harus sistematis dan logis, setiap langkah yang dilakukan harus terkelola dengan baik. Prosedur pelayanan administrasi pembayaran pensiunan Pegawai Negeri Sipil di PT.TASPEN (Persero) Cabang Manado dapat dibayarkan secara tunai di kantor cabang utama (KCU), kantor cabang, atau kantor pos dan bank yang bekerjasama dengan PT. TASPEN. Tujuan penelitian untuk mengetahui prosedur pelayanan administrasi pembayaran pensiunan pegawai negeri sipil di PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado. Sub fokus dalam penelitian ini adalah ketepatan waktu, kualitas pelayanan, dan kemudahan pelanggan. Metode penelitian kualitatif dengan pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dokumentasi. Wawancara dilakukan pada 5 informan yaitu 4 diantaranya pensiuna, 2 lainnya karyawan di PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado. Hasil penelitian yaitu prosedur pelayanan administrasi pembayaran pensiunan yang ada di PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado cukup baik, prosedur yang ada sudah jelas dan terstruktur walaupun ada beberapa pensiunan yang kurang memahami informasi dan penggunaan aplikasi, pegawai yang ada sudah memberikan pelayanan dengan baik dan memiliki pengetahuan yang luas sesuai dengan bidang kerja, namun dalam waktu tunggu pelayanan masih belum efektif karena para peserta mengalami kesulitan dalam menunggu antrian. Kesimpulan dalam penelitian ini, PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado, sudah menjalankan tugas dan prosedur dengan baik, namun ada beberapa hal yang menjadi kendala.

Kata Kunci : Prosedur, Pelayanan, Pensiun

Pendahuluan

Pegawai Negeri Sipil (PNS) memainkan peran yang sangat penting dalam menjalankan fungsi pemerintahan dan negara. Keberhasilan pembangunan nasional sangat dipengaruhi oleh semangat, tekad, sikap mental, dan kedisiplinan para aparatur negara. Oleh karena itu, penting untuk memberikan perlindungan, pemeliharaan, dan peningkatan kesejahteraan PNS agar mereka dapat bekerja dengan lebih produktif. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999, PNS adalah abdi negara yang merupakan warga negara Indonesia. PNS adalah pegawai pemerintah yang menerima gaji, tunjangan, dan dana pensiun dari pemerintah. Dana pensiun ini berasal dari potongan gaji bulanan PNS selama mereka aktif bekerja. Pendapatan pegawai dipotong 10%, di mana 8% dikelola oleh PT. TASPEN (Persero) untuk dana pensiun, sementara 2% digunakan untuk asuransi kesehatan bagi PNS beserta keluarganya (Arakian dkk, 2012). Pemerintah menugaskan PT. TASPEN (Persero) untuk mengatur dan mengelola program dana pensiun. Mulai 1 April 1989, tanggung jawab PT TASPEN (Persero) bertambah ketika pemerintah menyerahkan pengelolaan program pensiun yang sebelumnya ditangani oleh Kantor Pembendaharaan dan Kas Negara (KPKN) kepada mereka (Langkai, 2018). Sebagai pengelola dana pensiun ASN, PT. TASPEN (Persero) berperan penting dalam memberikan kepastian finansial bagi para abdi negara. Melalui skema tabungan hari tua dan program pensiun yang komprehensif, perusahaan ini mendukung ASN untuk merencanakan masa depan yang lebih baik. (Berlien, 2020).

Prosedur pelaksanaan pekerjaan melibatkan langkah-langkah yang saling terkait, menciptakan kolaborasi antara berbagai bagian. Setiap bagian memiliki tugas dan tanggung jawab khusus yang merupakan bagian dari keseluruhan proses. Prosedur ini harus dilakukan dengan cara yang sistematis dan logis, dengan setiap langkah yang teratur dan terencana dengan baik penting dalam operasional kantor. Prosedur ini dibuat untuk mempermudah dan memperlancar setiap pekerjaan, sehingga layanan pembayaran yang diberikan kepada peserta PT. TASPEN (Persero) bisa lebih memuaskan. Pembayaran pensiun untuk Pegawai Negeri Sipil di PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado bisa dilakukan secara langsung di kantor cabang utama atau kantor cabang TASPEN, atau melalui kantor pos dan bank yang bekerja sama dengan TASPEN. Namun, proses pembayaran dana pensiun sering mengalami masalah, karena pensiun tidak hanya dibayar tunai tetapi juga melalui cek pos dan rekening bank yang berafiliasi dengan PT. TASPEN.

Dengan prosedur yang jelas dan sederhana, proses pembayaran dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Ini akan mempermudah peserta Taspen dan keluarganya dalam mengurus permohonan pembayaran pensiun. Penyelesaian hak peserta tepat waktu memungkinkan

mereka dan keluarga untuk segera menikmati manfaat pensiun setelah tidak bekerja lagi.

Prosedur

Prosedur menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah suatu tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas. Prosedur merupakan rangkaian sistem kerja yang berkaitan antara satu dengan yang lain, sehingga terwujudnya suatu tahapan serta jalan yang harus ditempuh dalam rangka menyelesaikan suatu bidang tugas (Rusdiana, 2022). Berdasarkan pengertian diatas, prosedur mempunyai arti yaitu suatu tata cara yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.

Berikut adalah beberapa indikator yang dapat digunakan untuk menilai efektivitas prosedur pembayaran:

- a) Ketepatan Waktu. Proses pembayaran selesai dalam waktu yang ditentukan dan tidak terlambat.
- b) Kualitas Layanan. Pengguna merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, termasuk kecepatan dan keakuratan proses.
- c) Kemudahan Penggunaan. Pengguna dapat dengan mudah menggunakan sistem pembayaran tanpa kesulitan.

Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah prosedur kerja yang dibuat secara detail dan jelas bagi semua karyawan dalam melaksanakan seluruh rangkaian pekerjaan dengan sebaik-baiknya berdasarkan misi, visi, dan tujuan suatu lembaga, instansi, atau lembaga (Muhaling dkk, 2021). SOP ini merupakan kesepakatan tertulis yang berisi aturan, kebijakan, spesifikasi teknis yang harus digunakan secara konsisten untuk menjamin proses, produk dan jasa yang menjadi luarannya sesuai dengan tujuan dan kualitas yang ditentukan. Bagi perusahaan, SOP juga merupakan strategi untuk memastikan apakah proses kerja berjalan dengan baik, efektif dan efisien. Berikut beberapa prinsip penyusunan SOP berdasarkan peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Tahun 2012:

Pelayanan dan Pembayaran

Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya (Moenir, 2016). Pembayaran adalah mekanisme yang dilakukan untuk pemindahan mata uang menjadi barang, jasa atau informasi dari pembayar kepada penerima, baik langsung maupun melalui media jasa-jasa perbankan.

Pensiunan

Pensiun menurut UU Nomor 11 Tahun 1992 adalah Hak seseorang untuk memperoleh penghasilan setelah bekerja sekian tahun dan sudah memasuki usia pensiun atau ada sebab-sebab lain sesuai dengan perjanjian yang telah ditetapkan. Program Pensiun adalah penghasilan yang diterima oleh penerima pensiun setiap bulan sebagai jaminan hari tua dan penghargaan atas jasa-jasa Pegawai Negeri selama bertahun-tahun bekerja dalam dinas

Pemerintah

Pegawai Negeri Sipil

Sesuai dengan peraturan yang berlaku (UU Nomor 43 tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian) Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah setiap warga negara Republik Indonesia yang memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diserahi tugas dalam suatu jabatan negeri atau diserahi tugas negara lainnya, dan digaji berdasarkan peraturan perundangundangan yang berlaku. Pegawai Negeri Sipil terdiri dari 2 (dua) yaitu Pegawai Negeri Sipil Pusat dan Pegawai Negeri Sipil Daerah.

INDIKATOR – INDIKATOR DALAM PROSEDUR PELAYANAN ADMINISTRASI PEMBAYARAN PENSIUNAN

1. Ketepatan Waktu
2. Kualitas Pelayanan
3. Kemudahan Pelanggan

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena peneliti bermaksud untuk menemukan, memahami, memperoleh dan menjelaskan bentuk serta prosedur pelayanan administrasi pembayaran gaji pension Pegawai Negeri Sipil pada PT. Taspen (Persero) Cabang Manado dalam menjalankan prinsip serta hakekat pelayanan publik. Dalam penelitian ini banyak menghabiskan waktu di daerah penelitian untuk mengamati dan memahami masalah secara mendalam. Pada penelitian ini terdapat dan peneliti menggunakan 5 informan untuk memperoleh data-data yang akan digunakan untuk menunjang penelitian ini dengan cara wawancara kepada 3 orang nasabah pensiunan dan 2 orang karyawan bagian pelayanan. Sampel dalam penelitian. Kualitatif bukan dinamakan responden, tetapi sebagai narasumber, partisipan, informan, teman dan guru dalam penelitian. Dalam menganalisis data pada saat penelitian ini, penulis menggunakan beberapa tahapan yaitu dari tahap mengumpulkan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil dan Pembahasan

Hasil wawancara dilakukan pada 6 informan, 4 diantaranya pensiunan/peserta dan 2 diantaranya pegawai PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado. Pertanyaan wawancara pada 4 informan pensiunan/peserta yaitu pertama mengenai prosedur pelayanan administrasi pembayaran pensiunan di PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado, dimana 2 informan menjawab cukup puas dengan prosedur yang ada dan 2 diantaranya menjawab kurang puas dengan prosedur pelayanan administrasi pembayaran pensiunan di PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado. Pertanyaan kedua membahas tentang hambatan yang ditemui para peserta dalam proses pembayaran pensiunan, terdapat dua hambatan yang ditemui pensiunan yaitu mengenai persyaratan yang ada belum detail dan kesulitan dalam menggunakan aplikasi TOS. Pertanyaan terakhir pada informan pensiunan yaitu seberapa jauh pemahaman pensiunan/peserta tentang penggunaan aplikasi online, para pensiunan masih kurang dalam penggunaan aplikasi tersebut karena mengalami kesulitan dalam memahami fitur-fitur yang ada di *smartphone* dan konsep aplikasi ini masih membingungkan dikarenakan para pensiunan sudah memasuki usia lanjut memiliki tingkat dan keterbatasan pengetahuan yang beragam.

Informan selanjutnya dalam penelitian ini yaitu 2 pegawai PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado. Pertanyaan kepada pegawai PT. TASPEN (Persero) memiliki perbedaan dengan pertanyaan dan jawaban pada peserta/pensiunan. Adapun Prosedur pelayanan administrasi pembayaran pensiunan di PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado yang dijawab

oleh pegawai PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado yaitu :

1. Menyiapkan berkas : ktp, spp, sk, skpp, npwp, pas foto, buku rekening
2. Memasukkan berkas bisa dilakukan di mitra bayar yang bekerjasama dengan pt taspen, selain itu bisa juga diantarkan langsung, dan juga bisa menggunakan aplikasi TOS.
3. Kemudian berkas akan diproses oleh petugas customer service dan diverifikasi terlebih dahulu oleh PT Taspen pusat
4. Jika sudah di approve dan dijadwalkan menerima pensiunan, peserta akan diarahkan untuk ke pt taspen atau bisa ke mitra bayar yang bekerja sama untuk melakukan enrollment dan sidik jari geometrik
5. Setelah sudah pada jadwal menerima pensiun, dana pensiunan otomatis akan segera masuk ke rekening pensiunan

Hambatan yang ditemui dalam proses pencairan pensiunan di PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado yang dijawab oleh pegawai PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado yaitu akses menuju PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado terlalu jauh, kurangnya pemahaman pensiunan terkait dengan syarat pengurusan berkas dan pensiunan yang kurang memahami penggunaan aplikasi. Jika terdapat hambatan, tentunya ada proses penyelesaian hambatan tersebut. Hal yang dilakukan PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado yaitu PT. TASPEN (Persero) memiliki aplikasi TOS yang bisa diakses dari rumah para pensiunan dan Melakukan sosialisasi dan edukasi dilakukan secara berkelanjutan untuk menjelaskan manfaat aplikasi TOS secara terus-menerus, dan sosialisasi khusus untuk peserta yang lebih tua perlu diperhatikan secara khusus.

Prosedur administrasi pembayaran di PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado sudah berjalan cukup baik. Sumber daya manusia yang ada memiliki pengetahuan dan keterampilan yang luas serta berkomunikasi dengan baik dengan para pensiunan. Berdasarkan hasil analisis temuan penelitian, penulis mengusulkan agar prosedur pelayanan administrasi pembayaran pensiun di PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado dibuat lebih jelas.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dideskripsikan pada bab sebelumnya.

Maka penelitian ini dapat disimpulkan bahwa:

1. Ketepatan waktu belum tercapai secara efektif para peserta/pensiunan telah membuang waktunya dalam menunggu antrian namun pada akhirnya berkas persyaratan belum lengkap.
2. PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado memberikan pelayanan yang cukup baik. Karyawan di cabang ini memiliki pengetahuan yang mendalam sesuai dengan bidangnya dan dikenal ramah dalam berkomunikasi dengan para pensiunan.
3. Kemudahan pelanggan: PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado memiliki prosedur layanan yang mudah dipahami dan sederhana. Namun, dalam penggunaan aplikasi para peserta/pensiunan masih ada yang kurang memahami penggunaannya.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan, maka dapat disarankan hal-hal sebagai berikut:

1. Ketepatan Waktu : memasang lebih banyak papan informasi, sehingga peserta dapat dengan jelas mengetahui dokumen apa saja yang perlu disiapkan sehingga para pensiunan tidak membuang waktu dalam menunggu antrian
2. Kualitas layanan : Penelitian ini diharapkan dapat membantu PT Taspen untuk terus mempertahankan kualitas pelayanan informasi yang diberikan kepada para pesertanya.
3. Kemudahan pelanggan : PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado diharapkan untuk selalu memberikan penjelasan yang rinci mengenai prosedur administrasi kepada peserta dan penerima pensiun. Selain itu, sosialisasi dilakukan secara terus menerus dan berkelanjutan kepada pensiunan/peserta secara mendalam

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, A. (2020). Prosedur Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil pada PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Bogor.
- Atmoko, Tjipto. (2012). Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntansi pemerintah. Bandung: PT. Obor.
- Berlien, R., Parapat, E. P. S., & Pratama, R. (2020). Analisis Prosedur Pelayanan Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) DI PT. TASPEN (PERSERO) Cabang Pematangsiantar. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 3(1), 230-234.
- Fathi'a, F. (2021). Prosedur Pembayaran Dana Pensiun Pt. Taspen (Persero) Kantor Cabang Pekalongan (Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro).
- Hardiyanto, W. T., & Bagus, N. (2015). Prosedur Pelayanan Administrasi Pembayaran Gaji Pensiun Pegawai Negeri Sipil pada PT. Taspen (Persero) Cabang Malang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 1(2).
- Hidayatullah, W. W. (2021). Prosedur Pembayaran Dana Pensiun Pertama Peserta Taspen pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Madiun (Doctoral dissertation, Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya).
- Jihan, H. H. (2022). Prosedur Pelayanan Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang (Doctoral dissertation, Universitas Andalas).
- Keputusan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 842.1-755 Tanggal 27 September 1988 Tentang Penugasan PT. Taspen (Persero) untuk Melaksanakan Pembayaran Pensiun bagi Pegawai Negeri Sipil dan Daerah Otonomi di Pulau Jawa dan Madura
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 26/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Tanggal 24 Februari 2004
- Langkai, P. G., Pelleng, F. A., & Keles, D. (2018). Kualitas Pelayanan Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 7(001), 73-80.
- Lubis, M., & Arif, M. (2023). Analisis Prosedur Sistem Pembayaran Dana Pensiun Pada PT TASPEN (Persero) KCU Medan. *Jurnal Mahasiswa Kreatif*, 1(6), 333-341.
- Muhaling, A. R., Palandeng, I. D., & Sumarauw, J. S. (2021). Implementasi standar operasional

prosedur (sop) layanan pada pt. taspen (pesero) cabang manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(4), 572-581.

Mulyadi, 2013, *Sistem Akuntansi*, Salemba Empat, Jakarta.

Peraturan pemerintah No. 10 tahun 1963 Tentang Tabungan Asuransi dan Pegawai Negeri

PT. TASPEN (Persero), <https://www.taspen.co.id/layanan/detail-pensiun>

Qurniawan, A. (2009). *Prosedur pelayanan pembayaran pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) di PT. Taspen (PERSERO) cabang Surakarta*.

Rahayu, N. F. (2017). *Sistem dan Prosedur Pembayaran Dana Pensiun pada PT TASPEN Kantor Cabang Yogyakarta (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada)*.

Rangian, M. M., Kumajas, M., & Alexander, S. W. (2018). *IPTEKS Standar Pelayanan Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Manado. Jurnal IPTEKS Akuntansi Bagi Masyarakat*, 2(2).

Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.

Surat Edaran Redaksi PT. Taspen (Persero) No. 30/DIR/SE/1989 Tentang Beroperasinya PT. Taspen (Persero) pada Tanggal 1 Januari 1990

Surat Menteri Muda Keuangan Republik Indonesia No. S-181/MMK/1989 Tentang Penetapan 11 Kantor Cabang PT. Taspen (Persero) pada Tanggal 1 Januari 1990

Undang - Undang No. 11 Tahun 1969 Tentang Pensiunan Pegawai dan Pensiuna n Janda/Duda

Undang - Undang No. 11 Tahun 1992 Tentang Dana Pensiun

Undang - Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah

Undang - Undang No. 43 Tahun 1999 Tentang Pokok - Pokok Kepegawaian