

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu pilar utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara negara memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, adil, dan merata kepada seluruh warga negara.

Hal ini telah diatur secara tegas dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang ini juga menekankan bahwa pelayanan publik harus dilaksanakan berdasarkan prinsip profesionalitas, transparansi, akuntabilitas, serta ketepatan waktu guna mencapai kepuasan masyarakat.

Selain itu, dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara dijelaskan bahwa Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliki fungsi sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan publik, serta perekat dan pemersatu bangsa. Dengan demikian, ASN dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, termasuk dalam hal pelayanan kepada pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai bagian dari tanggung jawab negara dalam menjamin kesejahteraan aparatur setelah memasuki masa purna tugas.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peranan penting adalah penyaluran dana pensiun bagi PNS. Dana pensiun merupakan hak yang diberikan kepada PNS sebagai bentuk jaminan sosial sekaligus penghargaan atas pengabdian yang telah diberikan selama masa kerja. Keberadaan dana pensiun sangat penting bagi kelangsungan hidup para pensiunan, mengingat sebagian besar dari mereka sudah tidak lagi memiliki penghasilan tetap. Oleh karena itu, proses penyaluran dana pensiun harus dilaksanakan secara tepat waktu, tepat jumlah, dan didukung oleh sistem pelayanan yang berkualitas agar tidak menimbulkan permasalahan bagi penerima manfaat.

Dalam pelaksanaannya, pemerintah bekerja sama dengan berbagai lembaga, salah satunya adalah Kantor Pos, sebagai penyalur dana pensiun kepada para penerima. Kantor Pos memiliki peran strategis sebagai ujung tombak pelayanan yang berhubungan langsung dengan masyarakat, khususnya para pensiunan PNS. Di Kantor Pos Amuntai, pelayanan penyaluran dana pensiun menjadi salah satu layanan rutin yang melibatkan banyak penerima setiap bulannya. Mayoritas penerima layanan merupakan kelompok lanjut usia yang memiliki keterbatasan fisik maupun mobilitas, sehingga membutuhkan pelayanan yang tidak hanya cepat dan tepat, tetapi juga ramah, sabar, serta penuh empati.

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Menurut konsep kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Bitner, dan Gremler, terdapat lima dimensi utama yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap),

assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kelima dimensi tersebut menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi telah memenuhi harapan masyarakat.

Apabila kualitas pelayanan yang diberikan baik, maka akan berdampak positif terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan rendah, maka akan menimbulkan ketidakpuasan, keluhan, bahkan dapat menurunkan citra institusi di mata masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan secara berkelanjutan oleh setiap instansi, termasuk Kantor Pos Amuntai.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, terdapat beberapa fenomena masalah dalam kualitas pelayanan dalam penyaluran dana pensiun Pegawai Negeri Sipil pada Kantor Pos Cabang Amuntai.

1. Petugas pelayanan yang terbatas sehingga mengakibatkan antrean panjang, Salah satu permasalahan yang sering terjadi adalah antrean panjang pada saat pencairan dana pensiun, terutama pada awal periode pembayaran. Kondisi ini diperparah dengan jumlah petugas pelayanan yang terbatas, sehingga proses pelayanan menjadi lebih lambat. *(Hasil observasi peneliti)*
2. Ruang tunggu yang terbatas sehingga para pensiun berdiri menunggu antrian, kapasitas ruang tunggu yang kurang optimal menyebabkan sebagian pensiunan tidak mendapatkan tempat duduk dan harus berdiri selama menunggu antrean. Kondisi ini tentu kurang nyaman, terlebih

bagi para pensiunan yang sebagian besar merupakan kelompok lanjut usia. *(Hasil observasi peneliti)*

3. Jaringan Wifi yang tidak stabil mengakibatkan keterlambatan transaksi pelayanan, pelaksanaan pelayanan penyaluran dana pensiun saat ini sangat bergantung pada sistem teknologi dan jaringan internet. Namun, dalam praktiknya sering terjadi gangguan pada sistem jaringan, seperti gangguan WiFi di kantor, yang menghambat proses pelayanan. Ketika sistem mengalami kendala, proses pencairan dana menjadi tertunda, sehingga memperpanjang waktu antrean dan menimbulkan ketidakpuasan bagi para pensiunan. *(Hasil observasi peneliti)*

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui bahwa masih terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan dalam penyaluran dana pensiun PNS di Kantor Pos Amuntai. Hal ini menunjukkan pentingnya dilakukan kajian lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga dapat diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi serta upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut.

Dengan demikian, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan dalam Penyaluran Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil pada PT. Pos Indonesia Cabang Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara”**. Guna menganalisis dan mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan serta memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat meningkatkan kepuasan penerima layanan.

B. Fokus Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, fokus penelitian berfungsi untuk membatasi ruang lingkup kajian agar lebih terarah dan mendalam. Fokus penelitian ini mengacu pada teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono (2016) yang mengadaptasi model SERVQUAL. Model ini menekankan lima dimensi utama dalam menilai kualitas pelayanan diantaranya:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Empathy*)

Dengan demikian, Kelima dimensi tersebut digunakan untuk menganalisis secara mendalam bagaimana kualitas pelayanan dalam penyaluran dana pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada Kantor Pos Cabang Amuntai.

C. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini terdiri dari dua poin utama:

1. Bagaimana kualitas pelayanan dalam penyaluran dana pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada PT. Pos Indonesia Cabang Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan para pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) terhadap pelayanan penyaluran dana

pensiun pada PT. Pos Indonesia Cabang Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan dalam penyaluran dana pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada PT Pos Indonesia Cabang Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan para pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) terhadap pelayanan penyaluran dana pensiun pada PT Pos Indonesia Cabang Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, khususnya yang mengacu pada teori kualitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono (2016).

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat diantaranya bagi Instansi (Kantor Pos), hasil penelitian ini dapat dijadikan

sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi PT Pos Indonesia Cabang Amuntai dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan penyaluran dana pensiun agar lebih optimal dan sesuai dengan harapan para pensiunan.

Bagi Peneliti, Penelitian ini dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman dalam memahami serta menganalisis kualitas pelayanan publik secara langsung di lapangan.

Bagi penerima pensiun, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat langsung berupa peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik, sehingga para pensiunan dapat merasakan pelayanan yang lebih nyaman, cepat, dan memuaskan.

