

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

Dalam rangka mendukung penelitian mengenai kualitas pelayanan dalam penyaluran dana pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada kantor pos, diperlukan kajian terhadap penelitian-penelitian terdahulu yang relevan. Penelitian terdahulu berfungsi sebagai bahan perbandingan, acuan, serta landasan dalam memperkuat analisis yang dilakukan.

1. **Dewi Sari (2020), dari Universitas Lambung Mangkurat (ULM) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan dalam Penyaluran Dana Pensiun pada PT Pos Indonesia Cabang Banjarmasin”.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada para pensiunan sebagai penerima manfaat, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan tersebut dalam proses penyaluran dana pensiun. Dalam pelaksanaannya, penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan kondisi pelayanan secara objektif berdasarkan data yang diperoleh di lapangan. Hasil penelitian dari berbagai informan yang terdiri dari 8 orang pensiun PNS dan 4 orang pegawai Kantor Pos Cabang Banjarmasin, menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan dalam penyaluran dana pensiun berada dalam kategori cukup baik. Hal ini mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Pos telah mampu memenuhi sebagian besar harapan para pensiunan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang ditemukan di lapangan,

antara lain terjadinya antrean panjang pada waktu-waktu tertentu, keterbatasan fasilitas ruang tunggu yang menyebabkan kurangnya kenyamanan bagi penerima layanan, serta adanya gangguan sistem jaringan yang dapat menghambat kelancaran proses pelayanan.

2. **Nordiana (2024) dari Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai dengan judul “Kualitas Pelayanan Pensiun Pegawai Negeri Sipil yang Memasuki Batas Usia Pensiun pada Kantor BKPSDM Hulu Sungai Utara”.** Juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa sikap ramah, komunikasi yang baik, serta kecepatan pelayanan menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan pengguna layanan. Menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pensiunan. Penelitian ini menyoroti bahwa kendala utama dalam pelayanan adalah keterbatasan sumber daya manusia dan gangguan sistem teknologi, yang berdampak pada lamanya waktu pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan jumlah petugas dan optimalisasi sistem menjadi rekomendasi utama dalam penelitian tersebut.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peranan penting dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat, khususnya dalam pelayanan penyaluran dana pensiun PNS. Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada fokus kajian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna layanan. Sementara itu, perbedaannya terletak pada objek penelitian, lokasi penelitian, serta variabel yang digunakan.

Dengan demikian, penelitian ini memiliki posisi yang penting untuk melengkapi dan memperkaya kajian yang telah ada, khususnya dalam konteks pelayanan penyaluran dana pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada Kantor Pos Cabang Amuntai.

B. Tinjauan Teoritis

1. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau instansi pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik memiliki peranan penting karena berkaitan langsung dengan kepentingan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang baik, cepat, aman, dan nyaman.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan pengertian tersebut, pelayanan publik merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah maupun instansi pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai hak dan kebutuhan masyarakat.

Menurut Fandy Tjiptono (2016), pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada

pihak lain yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud dan bertujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan atau penerima layanan.

Menurut Sinambela (2016), pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah masyarakat yang memiliki tujuan memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan.

Sementara itu, menurut Hardiyansyah (2018), pelayanan publik adalah pemberian pelayanan atau melayani kebutuhan masyarakat yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi sesuai aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2017), pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab instansi pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah atau instansi pelayanan publik kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku.

b. Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip pelayanan publik merupakan pedoman yang harus diterapkan oleh penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar pelayanan dapat berjalan dengan baik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, prinsip atau asas pelayanan publik meliputi:

- 1) Kepentingan Umum, Pelayanan harus mengutamakan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi atau kelompok tertentu.
- 2) Kepastian Hukum, Pelayanan harus dilakukan berdasarkan aturan dan ketentuan hukum yang berlaku.
- 3) Kesamaan Hak, Setiap masyarakat memiliki hak yang sama dalam memperoleh pelayanan tanpa diskriminasi.
- 4) Profesionalitas, Petugas pelayanan harus memiliki kemampuan dan kompetensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- 5) Partisipatif, Masyarakat diberikan kesempatan untuk memberikan saran, masukan, maupun pengawasan terhadap pelayanan publik.
- 6) Keterbukaan, Pelayanan harus dilakukan secara terbuka dan informasi pelayanan harus mudah diketahui masyarakat.
- 7) Akuntabilitas, Pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan yang berlaku.
- 8) Ketepatan Waktu, Pelayanan harus diselesaikan sesuai waktu yang telah ditentukan.
- 9) Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan, Pelayanan harus mudah diakses, cepat, dan dapat dijangkau oleh seluruh masyarakat.

Menurut Hardiyansyah (2018), prinsip pelayanan publik yang baik meliputi:

- 1) Kesederhanaan pelayanan
- 2) Kejelasan prosedur pelayanan
- 3) Kepastian waktu pelayanan
- 4) Akurasi pelayanan
- 5) Keamanan pelayanan
- 6) Tanggung jawab petugas pelayanan
- 7) Kemudahan akses pelayanan
- 8) Kenyamanan pelayanan.

Sementara itu, menurut Sinambela (2016), pelayanan publik yang baik harus dilakukan secara transparan, responsif, efektif, efisien, dan adil kepada seluruh masyarakat. Dengan adanya prinsip-prinsip pelayanan publik tersebut, instansi pelayanan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

c. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik merupakan ukuran atau pedoman yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Standar pelayanan bertujuan memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat agar pelayanan berjalan secara tertib, jelas, dan terukur.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang

berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Dasar hukum pelayanan
- 2) Persyaratan pelayanan
- 3) Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan
- 4) Jangka waktu pelayanan
- 5) Biaya atau tarif pelayanan
- 6) Produk pelayanan
- 7) Sarana dan prasarana pelayanan
- 8) Kompetensi pelaksana pelayanan
- 9) Pengawasan internal
- 10) Penanganan pengaduan dan saran
- 11) Jaminan pelayanan
- 12) Evaluasi kinerja pelayanan.

Menurut Fandy Tjiptono (2016), standar pelayanan diperlukan untuk menjaga konsistensi kualitas pelayanan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai harapan.

Menurut Hardiyansyah (2018), standar pelayanan publik berfungsi sebagai Pedoman bagi petugas pelayanan, Alat kontrol kualitas pelayanan, Bentuk jaminan pelayanan kepada Masyarakat, Ukuran keberhasilan pelayanan publik.

Sementara itu, menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2017), standar pelayanan publik diperlukan agar pelayanan dapat

dilakukan secara efektif, efisien, dan memberikan kepastian kepada masyarakat penerima layanan.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan publik merupakan pedoman penting dalam penyelenggaraan pelayanan agar pelayanan dapat berjalan secara baik, tertib, terukur, dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan suatu organisasi atau instansi dalam memberikan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat atau pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam organisasi pelayanan publik, kualitas pelayanan sangat diperlukan karena pelayanan yang baik akan menciptakan rasa nyaman, aman, dan percaya dari masyarakat kepada instansi pelayanan.

Menurut Fandy Tjiptono (2016), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Menurut Parasuraman, kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang diharapkan pelanggan dengan pelayanan yang diterima pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan

dinilai baik. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima lebih rendah dari harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dinilai kurang baik.

Menurut Hardiyansyah (2018), kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan masyarakat.

Sementara itu, menurut Sinambela (2016), kualitas pelayanan adalah kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara cepat, tepat, akurat, dan memuaskan sesuai kebutuhan masyarakat.

Menurut Kotler dan Keller (2016), kualitas pelayanan adalah keseluruhan karakteristik dan sifat dari suatu pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan pelayanan tersebut dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan kemampuan organisasi atau instansi pelayanan dalam memberikan pelayanan yang sesuai harapan masyarakat melalui pelayanan yang cepat, tepat, aman, nyaman, dan memuaskan.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Salah satu teori kualitas pelayanan yang paling sering digunakan dalam penelitian pelayanan publik adalah teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Dalam teori SERVQUAL, kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama

yang digunakan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan suatu organisasi atau instansi pelayanan.

Menurut Fandy Tjiptono (2016), lima dimensi kualitas pelayanan tersebut meliputi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.

- 1) Tangibles (Bukti Fisik), Tangibles merupakan kemampuan organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada masyarakat melalui fasilitas fisik yang dimiliki. Menurut Fandy Tjiptono (2016), tangibles meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pelayanan, penampilan pegawai, serta sarana dan prasarana pelayanan yang digunakan dalam proses pelayanan. Menurut Hardiyansyah (2018), fasilitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik.
- 2) Reliability (Keandalan), Reliability merupakan kemampuan organisasi atau petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan sesuai prosedur pelayanan yang berlaku. Menurut Parasuraman, reliability adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Sementara itu, menurut Fandy Tjiptono (2016), reliability berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan secara konsisten, akurat, dan sesuai standar pelayanan.
- 3) Responsiveness (Daya Tanggap), Responsiveness merupakan kesediaan dan kemampuan petugas pelayanan dalam membantu masyarakat serta memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap.

Menurut Fandy Tjiptono (2016), responsiveness adalah kemauan pegawai untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan secara cepat dan responsif. Menurut Kotler dan Keller (2016), responsiveness berkaitan dengan kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan dan menangani kebutuhan maupun keluhan pelanggan.

- 4) Assurance (Jaminan), Assurance merupakan kemampuan pegawai dalam memberikan rasa aman, kepercayaan, dan keyakinan kepada masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Menurut Parasuraman, assurance meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas pelayanan. Menurut Fandy Tjiptono (2016), assurance berkaitan dengan kemampuan pegawai memberikan jaminan keamanan dan menumbuhkan rasa percaya masyarakat terhadap pelayanan.
- 5) Empathy (Empati), Empathy merupakan perhatian dan kepedulian petugas pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat penerima layanan. Menurut Fandy Tjiptono (2016), empathy adalah kemampuan pegawai memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan dan memahami kebutuhan pelanggan. Menurut Sinambela (2016), empati dalam pelayanan publik berkaitan dengan kemampuan petugas memahami kondisi masyarakat dan memberikan pelayanan secara ramah serta manusiawi.

3. Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil

a. Pengertian Dana Pensiun

Dana pensiun merupakan sejumlah dana yang disiapkan dan diberikan kepada pegawai setelah memasuki masa pensiun sebagai bentuk jaminan hari tua dan penghargaan atas pengabdian selama bekerja. Dana pensiun bertujuan memberikan perlindungan ekonomi agar pegawai tetap memperoleh penghasilan setelah tidak lagi aktif bekerja. Dalam lingkungan Aparatur Sipil Negara (ASN) atau Pegawai Negeri Sipil (PNS), dana pensiun menjadi hak yang diberikan negara kepada pegawai yang telah memenuhi syarat pensiun sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun, dana pensiun adalah badan hukum yang mengelola dan menjalankan program yang menjanjikan manfaat pensiun. Undang-undang tersebut menjelaskan bahwa manfaat pensiun diberikan kepada peserta setelah mencapai usia pensiun atau karena sebab lain sesuai ketentuan yang berlaku.

Menurut Kasmir (2016), dana pensiun adalah dana yang sengaja dihimpun untuk memberikan manfaat kepada pegawai setelah memasuki masa pensiun agar peserta tetap memperoleh penghasilan di hari tua.

Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2017), pensiun adalah hak seseorang untuk memperoleh penghasilan setelah bekerja sekian tahun dan telah memasuki usia tertentu sesuai peraturan yang berlaku.

Sementara itu, menurut Abdul Kadir Muhammad, dana pensiun merupakan bentuk perlindungan sosial dan penghargaan kepada pegawai atas pengabdian selama bekerja.

Menurut Subekti, pensiun merupakan jaminan kesejahteraan yang diberikan kepada pegawai sebagai bentuk tanggung jawab negara atau organisasi terhadap pegawai yang telah menyelesaikan masa kerjanya.

b. Tujuan Dana Pensiun

Dana pensiun memiliki tujuan penting dalam menjamin kesejahteraan pegawai setelah tidak lagi aktif bekerja. Program dana pensiun memberikan rasa aman dan perlindungan ekonomi bagi pegawai maupun keluarganya.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun, tujuan penyelenggaraan dana pensiun adalah untuk menjamin kesinambungan penghasilan peserta pada masa pensiun.

Menurut Kasmir (2016), tujuan dana pensiun meliputi, Memberikan jaminan penghasilan pada masa tua, Memberikan rasa aman kepada pegawai, Menjamin kesejahteraan pensiunan, Memberikan penghargaan atas masa kerja pegawai.

Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2017), tujuan program pensiun adalah:

- 1) Menjamin kehidupan pegawai setelah pensiun
- 2) Memberikan ketenangan kerja bagi pegawai
- 3) Meningkatkan loyalitas pegawai terhadap organisasi

Sementara itu, berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, jaminan pensiun diberikan sebagai perlindungan kesinambungan penghasilan hari tua bagi ASN atau PNS.

c. Sistem Penyaluran Dana Pensiun

Sistem penyaluran dana pensiun PNS merupakan proses pembayaran dana pensiun kepada penerima pensiun yang dilakukan berdasarkan prosedur dan ketentuan yang berlaku. Pelaksanaan pembayaran dana pensiun PNS di Indonesia dikelola oleh PT Taspen sebagai lembaga penyelenggara program pensiun ASN/PNS. Dalam proses pembayarannya, PT Taspen bekerja sama dengan beberapa mitra bayar, salah satunya PT Pos Indonesia.

Berdasarkan ketentuan pembayaran pensiun ASN/PNS, pembayaran dana pensiun dilakukan setiap bulan kepada penerima pensiun sesuai jadwal pembayaran yang telah ditentukan pemerintah. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1981 tentang Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil, pembayaran pensiun dilakukan sebagai bentuk jaminan sosial kepada Pegawai Negeri Sipil dan keluarganya. Dalam sistem penyaluran dana pensiun PNS, terdapat beberapa tahapan pelayanan, yaitu:

- 1) Verifikasi Identitas Penerima Pensiun, Petugas pelayanan melakukan pemeriksaan identitas penerima pensiun seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), kartu pensiun, dan dokumen pendukung lainnya.

- 2) Pemeriksaan Data Pensiun, Petugas memeriksa data penerima pensiun untuk memastikan kesesuaian data dengan sistem pembayaran pensiun.
- 3) Proses Pembayaran Dana Pensiun, Dana pensiun diberikan kepada penerima manfaat sesuai jumlah dan ketentuan pembayaran yang berlaku.
- 4) Dokumentasi dan Administrasi Pelayanan, Petugas melakukan pencatatan administrasi pembayaran sebagai bentuk pertanggungjawaban pelayanan.

Menurut Hardiyansyah (2018), pelayanan publik yang baik harus dilakukan secara tertib, tepat waktu, aman, dan sesuai prosedur pelayanan agar masyarakat memperoleh kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam pelaksanaan pelayanan dana pensiun, kualitas pelayanan menjadi faktor penting karena sebagian besar penerima pelayanan merupakan masyarakat lanjut usia yang membutuhkan pelayanan yang nyaman, jelas, dan mudah diakses.

4. Penyaluran Dana Pensiun di PT Pos Indonesia

a. PT Pos Indonesia sebagai Mitra Penyalur Dana Pensiun

PT Pos Indonesia merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang layanan pos, logistik, dan jasa keuangan. Dalam perkembangannya, PT Pos Indonesia tidak hanya memberikan pelayanan pengiriman surat dan barang, tetapi juga berperan dalam pelayanan publik, salah satunya sebagai mitra penyalur dana pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS).

Dalam pelaksanaan pembayaran dana pensiun, PT Taspen bekerja sama dengan PT Pos Indonesia sebagai mitra bayar untuk membantu proses penyaluran dana pensiun kepada penerima manfaat di berbagai daerah di Indonesia. Kerja sama tersebut dilakukan untuk memudahkan masyarakat, khususnya pensiunan, dalam memperoleh pelayanan pembayaran dana pensiun secara aman, tertib, dan mudah dijangkau.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara, BUMN memiliki fungsi memberikan manfaat bagi kepentingan umum berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan memadai bagi masyarakat.

Selain itu, berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos, penyelenggaraan layanan pos juga mencakup layanan transaksi keuangan dan pelayanan publik kepada masyarakat. Sebagai mitra penyalur dana pensiun, PT Pos Indonesia memiliki tugas:

- 1) Menyalurkan dana pensiun kepada penerima manfaat
- 2) Melakukan verifikasi identitas penerima pensiun
- 3) Memberikan pelayanan pembayaran pensiun secara aman dan tertib
- 4) Membantu pemerintah dalam pelayanan kepada masyarakat pensiunan.

Menurut Hardiyansyah (2018), instansi pelayanan publik harus mampu memberikan pelayanan yang mudah diakses, cepat, aman, dan

memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dalam kaitannya dengan pelayanan dana pensiun, PT Pos Indonesia dituntut mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat penerima dana pensiun, terutama karena sebagian besar penerima layanan merupakan masyarakat lanjut usia.

b. Mekanisme Pelayanan Penyaluran Dana Pensiun

Mekanisme pelayanan merupakan tata cara atau tahapan pelayanan yang dilakukan dalam proses penyaluran dana pensiun kepada masyarakat penerima layanan. Pelaksanaan pelayanan dana pensiun di PT Pos Indonesia dilakukan sesuai ketentuan pelayanan dan prosedur yang berlaku agar pelayanan dapat berjalan secara tertib dan aman.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, dan terukur kepada masyarakat. Adapun mekanisme pelayanan penyaluran dana pensiun pada PT Pos Indonesia secara umum meliputi

- 1) Kedatangan Penerima Pensiun, Penerima dana pensiun datang ke kantor pos sesuai jadwal pembayaran dana pensiun yang telah ditentukan.
- 2) Pengambilan Nomor Antrean, Penerima layanan mengambil nomor antrean dan menunggu sesuai urutan pelayanan.
- 3) Pemeriksaan Dokumen dan Identitas, Petugas pelayanan memeriksa dokumen penerima pensiun seperti, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu identitas pensiun, Dokumen pendukung lainnya.

- 4) Verifikasi Data Penerima, Petugas melakukan pemeriksaan dan pencocokan data penerima pensiun dengan data pada sistem pelayanan.
- 5) Proses Pembayaran Dana Pensiun, Setelah data dinyatakan sesuai, petugas menyerahkan dana pensiun kepada penerima manfaat.
- 6) Dokumentasi Pelayanan, Petugas melakukan pencatatan administrasi pelayanan sebagai bentuk pertanggungjawaban pelayanan.

Menurut Moenir (2010), pelayanan publik yang baik harus memiliki prosedur pelayanan yang jelas, tertib, dan mudah dipahami masyarakat. Mekanisme pelayanan yang baik akan membantu menciptakan pelayanan yang aman, nyaman, dan memberikan kepuasan kepada masyarakat penerima layanan.

c. Prosedur Pelayanan Pensiun

Prosedur pelayanan merupakan tahapan atau langkah-langkah pelayanan yang harus dilakukan oleh petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, prosedur pelayanan harus dilakukan secara jelas, sederhana, dan mudah dipahami masyarakat. Dalam pelayanan dana pensiun di PT Pos Indonesia, prosedur pelayanan dilakukan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku agar pelayanan dapat berjalan secara tertib dan aman.

Menurut Fandy Tjiptono (2016), pelayanan yang baik harus dilakukan secara tepat, akurat, dan sesuai standar pelayanan agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Selain itu, prosedur pelayanan yang jelas akan membantu mengurangi kesalahan pelayanan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pelayanan publik.

C. Kerangka Pemikiran

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk kegiatan yang dilakukan oleh instansi atau organisasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu instansi pelayanan publik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah PT Pos Indonesia Cabang Amuntai, khususnya dalam pelayanan penyaluran dana pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS).

Pelayanan publik di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan wajib memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, akuntabel, serta tepat waktu. Regulasi tersebut menjadi dasar hukum dalam menilai kualitas pelayanan penyaluran dana pensiun oleh Lembaga Pelayanan Publik. Sebagai Kantor Pos memiliki tanggung jawab tidak hanya sebagai Lembaga pengiriman, tetapi juga sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam penyaluran hak pensiun kepada masyarakat (khususnya pensiunan ASN).

Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan dianalisis menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono (2016) yang terdiri dari lima dimensi utama, yaitu:

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

Kelima dimensi tersebut digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam penyaluran dana pensiun Pegawai Negeri Sipil pada PT Pos Indonesia Cabang Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara.

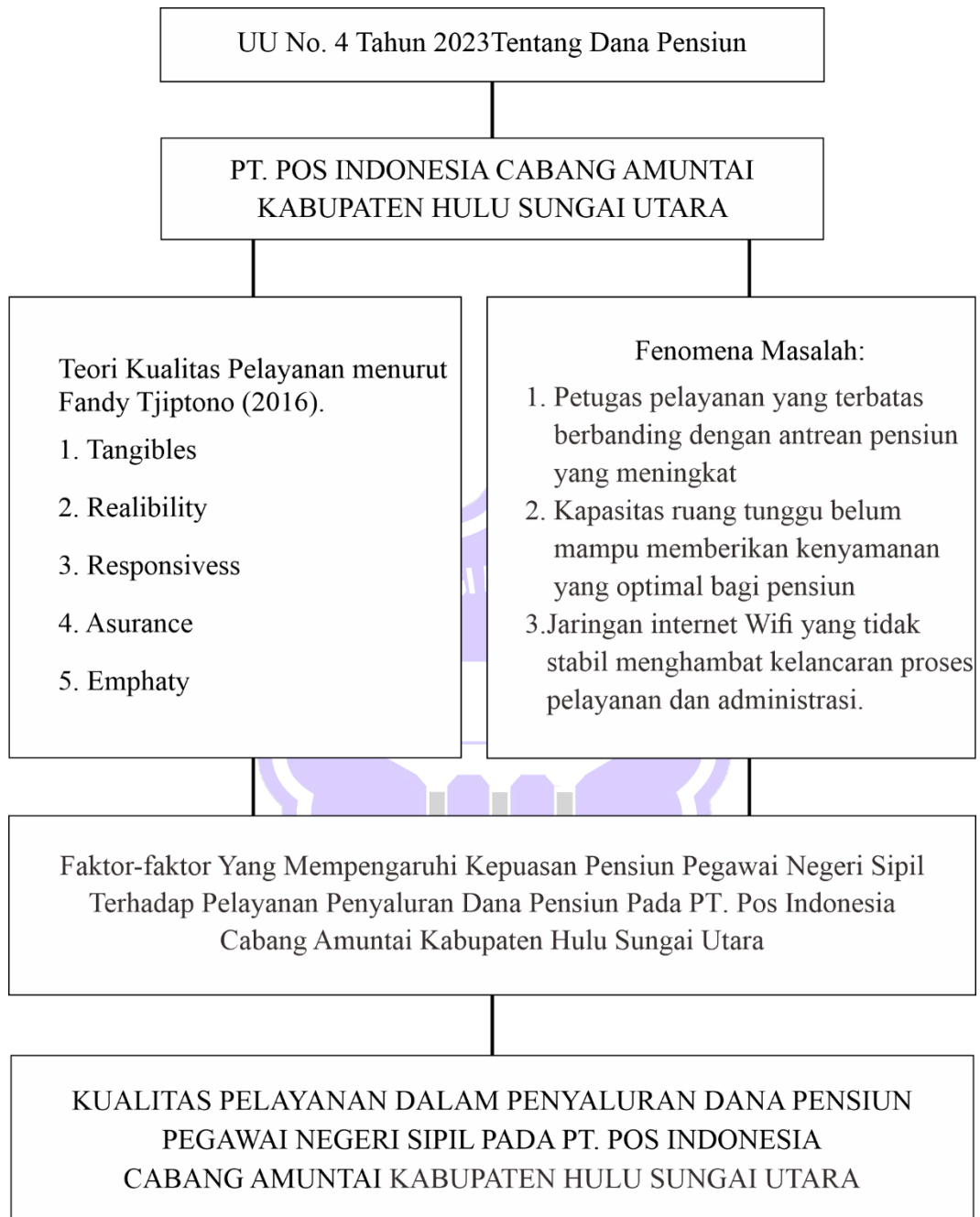
Berdasarkan observasi awal, terdapat beberapa permasalahan dalam penyaluran dana pensiun:

1. Petugas pelayanan yang terbatas
2. Ruang tunggu yang kurang optimal
3. Jaringan Wifi yang tidak stabil

Secara konseptual, penelitian ini menggambarkan bahwa kualitas pelayanan sebagai variabel independen yang terdiri dari lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, memiliki hubungan dan pengaruh terhadap kepuasan pensiunan sebagai variabel dependen dalam pelayanan penyaluran dana pensiun PNS pada kantor pos.

Permasalahan tersebut menunjukkan adanya potensi kesenjangan antara standar pelayanan yang diatur dalam UU dengan implementasi di lapangan. Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini bisa dilihat pada gambar berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



(Sumber: Data Peneliti, 2026)