

ANALISIS KINERJA DAN KUALITAS PELAYANAN PADA SUB
BIDANG PENSIUN DI KANTOR BKPSDM POSO



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sintuwu Maroso

Oleh

YUNIKE MANASA

92011404122093

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SINTUWU MAROSO
POSO
2024**

Yunike manasa, NPM : 92011404122093, Analisis Kinerja dan Kualitas Pelayanan Sub Bidang Pensiun di Kantor BKPSDM Poso. Dibimbing oleh Serlia R. Lamandasa, sebagai pembimbing 1 dan Tabita R. Matana, sebagai pembimbing 2.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peningkatan Kinerja dan Kualitas Pelayanan Sub Bidang Pensiun di Kantor BKPSDM Poso. Adapun jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder, dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Populasi seluruh pensiunan di Kabupaten Poso yang berjumlah 319 orang, dan sampel dengan jumlah 25 orang. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan skala likert dalam proses pengumpulan data berupa pernyataan dan menentukan poin-poin jawaban dari pernyataan yang dijawab oleh responden.

Hasil penelitian yang diperoleh dari kuesioner menunjukkan bahwa kinerja dan kualitas pelayanan sub bidang pensiun di kantor BKPSDM Poso dinilai sudah baik dengan skor rating scale sebesar 719, yang masuk pada rentang 600 – 800 dengan kriteria “Baik”. Hasil wawancara dengan pensiunan menunjukkan pandangan yang beragam, dimana sebagian responden merasa puas dengan kemampuan komunikasi pegawai dalam menjelaskan informasi, inisiatif pegawai dalam membantu kebutuhan pensiunan, dan kejujuran serta tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan.

Kata Kunci : Kinerja, Kualitas Pelayanan` `



Yunike Manasa, NPM: 92011404122093, **Analysis of Performance and Service Quality in the Pension Sub-Sector at the BKPSDM Poso Office**. Supervised by Serlia R. Lamandasa, and Tabita R. Matana.

ABSTRACT

This research aims to find out the improvement in Performance and Quality of Services in the Pension Sub-Sector at the BKPSDM Poso Office. The types of data used are primary and secondary data, with data collection techniques namely observation, interviews, questionnaires and documentation. The population of all retirees in Poso Regency is 319 people, and the sample is 25 people. The data analysis technique in this research is descriptive qualitative using a Likert scale in the process of collecting data in the form of statements and determining answer points from the statements answered by respondents.

The research results obtained from the questionnaire show that the performance and quality of services in the pension sub-sector at the BKPSDM Poso office are considered to be good with a rating scale score of 719, which is in the range 600 - 799 with the criteria "Good". The results of interviews with retirees showed diverse views, where some respondents were satisfied with employees' communication skills in explaining information, employees' initiative in helping retirees' needs, and employees' honesty and responsibility in providing services.

Keywords: Performance, Service Quality

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
HALAMAN SURAT PERNYATAAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	8
2.1 Tinjauan Pustaka.....	8
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	8
2.1.2 Kinerja Pegawai.....	9
2.1.3 Kualitas Pelayanan	11

2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.3 Kerangka Pemikiran	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	21
3.2 Metode Penelitian	21
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	22
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.5 Populasi dan Sampel.....	23
3.6 Teknik Analisis Data.....	23
3.7 Definisi Operasional	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Hasil Penelitian.....	28
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	28
4.1.2 Struktur Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi.....	29
4.1.3 Hasil Kuesioner	35
4.1.4 Hasil Wawancara	36
4.2 Pembahasan	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	48
5.1 Kesimpulan.....	48
5.2 Saran	48
DAFTAR PUSTAKA.....	50
DAFTAR LAMPIRAN	52

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia merupakan salah satu elemen paling penting agar suatu bisnis atau perusahaan dapat berjalan dengan baik. Sumber daya manusia (SDM) merujuk pada sumber daya yang terkait dengan tenaga kerja atau karyawan yang bekerja dalam suatu organisasi. SDM mencakup berbagai aspek yang terkait dengan tenaga kerja, yaitu kualifikasi, pengalaman, keterampilan, pengetahuan, dan keahlian yang dimiliki oleh karyawan. Sumber daya manusia memiliki peran penting dalam sebuah pendirian suatu usaha. Dimana sumber daya manusia menjadi pelaku utama dalam proses pelaksanaan usaha.

Dalam menjalankan kegiatan baik dalam organisasi atau perusahaan, sangat dibutuhkan manajemen sumber daya manusia (SDM) yang kompeten pada bidangnya masing-masing agar kegiatan yang akan dilaksanakan dapat berjalan dengan baik dan mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam sebuah instansi sumber daya manusia menjadi point penting karena segala potensi sumber daya yang dimiliki manusia dapat dimanfaatkan sebagai usaha untuk meraih keberhasilan dalam mencapai tujuan yang baik secara pribadi individu maupun di dalam instansi tersebut.

Salah satu fungsi organisasi adalah penyediaan layanan. Pelayanan merupakan sebuah kunci keberhasilan dalam berbagai kegiatan usaha atau jasa. Pelayanan masyarakat yang maksimal dan baik menunjukkan seberapa besar atau seberapa bagus kualitas dan fiturnya dimata masyarakat. Mengingat kebutuhan

masyarakat akan pelayanan, maka tidak mengherankan bila permasalahan pelayanan mendapat perhatian baik bagi pengguna jasa maupun penyedia jasa itu sendiri. Bentuk pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah dianggap berkualitas apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemerintah untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan, jika penerima pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang diterima maka dapat disimpulkan bahwa pemerintah telah memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban. Dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, harus memperhatikan kepuasan penerima pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut (Nurhikma *et al.*, 2022).

Amhas, (2018) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan penerima layanan. Pelayanan kualitas baik merupakan suatu proses pelayanan yang tidak berbelit-belit sehingga masyarakat mendapatkan penanganan dengan cepat, memiliki alur proses yang jelas, tidak terdapat kesalahan-kesalahan serta masyarakat mendapatkan

pelayanan yang menyenangkan. Pelayanan yang dilakukan dengan baik dapat mempengaruhi kinerja pegawai.

Menurut (Lamandasa *et al.*, 2023) kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepada mereka berdasarkan tugas keterampilan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Setiap orang memerlukan suatu ukuran kinerja agar dapat mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi atau bisnis.

Rosmaini & Tanjung, (2019) kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target, atau sasaran dan kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama. Kinerja pegawai sangat diharapkan dalam sebuah perusahaan atau instansi. Kinerja pegawai merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pegawai tersebut dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan. Penilaian kinerja ini sangat penting untuk menentukan apakah instansi tersebut akan terus melakukan kerja sama dengan pegawai jika kinerjanya baik. Menurut Hakim & Putri, (2022) setiap organisasi berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawainya demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Instansi merupakan sebuah badan atau lembaga baik yang dimiliki pemerintah atau swasta. Baik instansi pemerintah maupun swasta diharapkan mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, walaupun tetap mengacu pada keuntungan atau tujuan lainnya. Instansi pemerintah merupakan

organisasi yang didalamnya terdapat sekumpulan orang-orang yang dipilih secara khusus untuk melakukan tugas negara sebagai bentuk pelayanan kepada orang banyak.

Pemerintah merupakan sebuah institusi yang operasionalnya yaitu melayani masyarakat dalam berbagai aspek kepentingan kehidupan sosial. Sedangkan instansi pemerintah merupakan suatu badan usaha yang mengurus dan menyelenggarakan suatu tugas dan tanggung jawab terhadap kepentingan masyarakat. Instansi juga bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada orang banyak dan mampu mengolah serta menggunakan sumber daya manusia secara efektif dan efisien. Contoh pelayanan yang dilakukan pada masyarakat khususnya bagi pegawai seperti pelayanan pensiun yang diberikan kepada pegawai yang sudah mencapai jangka waktu yang ditentukan sebagai jaminan untuk memenuhi kebutuhan setelah pensiun.

Kantor BKPSDM (Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia) merupakan suatu instansi di Kabupaten Poso yang memiliki tugas pokok dan fungsi kepegawaian dalam berbagai bidang antara lain bidang Sekretariat, bidang Mutasi, bidang Pengembangan, bidang Data, dan bidang Diklat. Jumlah total keseluruhan pegawai pada kantor BKPSDM berjumlah 60 orang. Pegawai Negeri Sipil merupakan unsur aparatur pemerintah yang dapat menjalankan tugas secara profesional dan bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan tugas pemerintah dan pembangunan bidang tugasnya. Sebagai aparatur pemerintah mempunyai hak kesejahteraan sebagai balas jasa bagi pegawai. Khususnya bidang data, mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis serta

melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan kegiatan yang meliputi data Pegawai Negeri Sipil, Pengadaan dan Formasi, dan Pensiunan. Pegawai pada bidang data hingga pada saat ini berjumlah 10 orang yang terdiri dari 1 orang kepala bidang, 2 orang kepala sub bidang, dan 7 orang staf. Pada sub bidang pensiun, mereka mempunyai tugas untuk melaksanakan penyelenggaraan urusan pensiun.

Proses pelayanan sub bidang pensiun terhadap ASN selama ini biasanya melalui beberapa tahapan. Pertama, ASN yang akan memasuki masa pensiun mengajukan permohonan pensiun melalui saluran yang telah ditentukan, seperti aplikasi online atau turun langsung untuk mengurus. Kemudian dokumen-dokumen yang diperlukan untuk proses pensiun akan diverifikasi dan diproses oleh pegawai sub bidang pensiun. Setelah proses verifikasi selesai ASN akan menerima informasi tentang hak pensiun mereka dan prosedur selanjutnya. Rata-rata jumlah ASN yang berurusan dengan bidang pensiun setiap harinya tidak menentu tergantung kapasitas mereka serta permintaan yang diterima. Biasanya per hari bisa mencapai puluhan ASN yang sudah memasuki masa pensiun.

Memasuki usia pensiun merupakan suatu proses berakhirnya masa kerja dan mulainya untuk memasuki masa beristirahat, karena masa kerja aktif telah berakhir. Pensiun merupakan penghasilan yang diterima setiap bulan oleh mantan pegawai yang tidak bekerja lagi untuk membiayai kehidupan selanjutnya. Pensiun diberikan sebagai jaminan di hari tua dan sebagai penghargaan atas kinerja pegawai selama bertahun-tahun bekerja dalam dinas pemerintah. Pensiun dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kesejahteraan di hari tua. Ketika memasuki usia lanjut seseorang

tetap memiliki kebutuhan-kebutuhan pokok yang harus dipenuhi. Oleh karena itu dengan adanya status Aparatur Sipil Negara (ASN) ketika seseorang memasuki usia yang tidak inventif maka masih memiliki sumber pendapatan di masa pensiun.

Menurut pengamatan di kantor BKPSDM pada sub bidang pensiun masih ditemukan beberapa permasalahan dalam pengurusan pensiun calon ASN, menyebabkan pelayanan pensiun menjadi tidak optimal. Seringkali ditemukan kesalahan pada penginputan data calon ASN seperti status sebagai cucu tetapi diinput sebagai anak. Adapun masalah lainnya berupa keterlambatan dalam penyampaian usulan berkas pensiun. Penyampaian berkas usulan seringkali dilakukan mendekati waktu terhitung masa tanggal pensiun. Dalam menyikapi permasalahan di atas perlu meningkatkan kinerja bagi pegawai untuk mengatasi masalah agar proses pemberkasan tidak tertunda dalam waktu yang lama.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kinerja dan Kualitas Pelayanan Pada Sub Bidang Pensiun di Kantor BKPSDM Poso**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ditemukan sebelumnya, maka dapat disajikan rumusan masalah yaitu “bagaimana meningkatkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan pada sub bidang pensiun kantor BKPSDM Poso”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan pada Sub Bidang Pensiun Kantor BKPSDM Poso.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini, antara lain sebagai berikut :

- 1.4.1** Sebagai bahan informasi dan evaluasi bagi kantor BKPSDM agar lebih meningkatkan kinerja pegawai untuk mencapai tujuan pelayanan bagi para pensiunan.
- 1.4.2** Sebagai bahan referensi bagi penulis untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan daya berpikir yang lebih maju pada bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan kinerja pegawai.
- 1.4.3** Sebagai syarat untuk mencapai gelar sarjana di Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Sintuwu Maroso Poso

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Zikri, M. I. H. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 1(1), 129–138.
- Amhas, M. (2018). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Makassar 01 Selatan. *Jurnal Mirai Management*, 3(1), 122–136.
<https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai>
- EKA WIJAYA, D. W., & Fauji, D. A. S. (2021). Determinan Kinerja Karyawan Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa Kabupaten Nganjuk. *Journal of Law, Administration, and Social Science*, 1(2), 84–94.
<https://doi.org/10.54957/jolas.v1i2.103>
- Hakim, I., & Putri, A. (2022). *1050-Article Text-3431-1-10-20220730*.
- Hermawan, A., & Puspaningsih, L. (2018). Pelayanan Pensiun Pegawai Negeri Sipil Yang Mencapai Batas Usia Pensiun Pada Kantor Regional Viii Badan Kepegawaian Negara Banjarmasin. *Reformasi*, 8(1), 75–83.
<https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/reformasi/article/view/1075/992>
- Hipi, S. I., Jusuf, H., & Flora Ninta Tarigan, S. (2022). Penerapan Metode Rating Scale Sebagai Penilaian Kinerja Petugas Rekam Medis Di Rumah Sakit Islam (RSI) Gorontalo (Application Of The Rating Scale Method As Performance Assessment Of Medical Recording Officers In Hospital Islam (RSI) Gorontalo). *Public Health and Surveillance Review*, 1(1), 11–23.
- Lamandasa, S. R. (2011). Analisis Kualitas Sumber Daya Manusia (Sdm) Pada Sekretariat Dprd Kabupaten Una-Una. *Jurnal EKOMEN*, 11(1), 35–39.
- Lamandasa, S. R., Hartanti, D. N., & Matana, T. R. (2023). Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja Pegawai terhadap Kinerja Pegawai Kantor Besar Pt

Timur Jaya Indomakmur di Morowali Utara. *Ekomen*, 22(2), 1–7.

<https://ojs.unsimar.ac.id/index.php/EkoMen/article/view/502>

Nurhikma, T., Fauzi, A., Putri, S. C. T., Asmarani, D., Damayanti, V., & Thalitha, R. F. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan Layanan Transportasi Online (Go-Jek) : Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(6), 646–656.

Pangestu, R. N., Rani, D. S., Tyas, T. S. N., & Farhah, Z. (2022). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan: Perencanaan , Kualitas dan Kepemimpinan (Literature Review Manajemen Kinerja). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 4(2), 215–228.

Pramularso, Y. E., & Marginingsih, R. (2020). Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di RPTRA Kebon Pala Berseri. *Seminar Nasional Komunitas Dan Kota Berkelanjutan*, 2(1), 1–9.
<http://proceeding.unindra.ac.id/index.php/semnaskkbarsi/article/view/5098>

Rosmaini, R., & Tanjung, H. (2019). Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 1–15.
<https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i1.3366>

Syahputra, I., & Jufrizen, J. (2019). Pengaruh Diklat, Promosi, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 104–116. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i1.3364>