

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pada hakikatnya, karena misi utama lembaga publik adalah melayani dan memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka pegawai pemerintah bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan publik dengan baik dan memuaskan seluruh pemangku kepentingan. Negara mempunyai dampak yang signifikan terhadap akses terhadap layanan-layanan ini. Pelayanan yang dikendalikan pemerintah berkisar dari pelayanan kesehatan, transportasi, pasokan listrik dan air minum, serta bidang-bidang lain yang tidak dapat disediakan oleh sektor swasta.

Tujuan pelayanan publik adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dan merupakan hak masyarakat yang harus dipenuhi oleh pejabat pemerintah. Dalam proses pemberian pelayanan, peranan pegawai dan perangkat pemberi pelayanan tidak dapat dipisahkan, namun kedudukan dan peranan pegawai di setiap negara sangatlah penting dan kritis.

Mengenai kualitas dalam pemberian pelayanan publik, menurut Albrecht dan Zemke (1990: 41): Menurut Rahyunir Rauf (2013;27), pelayanan publik yang baik Sistem tersebut mengarah pada terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas.

“Penyedia layanan publik pada dasarnya harus mengetahui dan mampu memahami kebutuhan dan kepentingan masyarakat yang dilayaninya sebagai pengguna layanan Untuk dapat memberikan pelayanan publik yang memuaskan warganya, setiap pemerintah daerah memerlukan metode dan strategi yang berbeda-beda, serta bentuk pelayanan publik yang berbeda-beda.

Pegawai merupakan tulang punggung pemerintah dalam menyelenggarakan dan melaksanakan pembangunan untuk mencapai

tujuan nasional. Pentingnya kedudukan dan peranan pegawai negeri secara umum ditegaskan dalam Penjelasan Umum Undang-Undang Nomor 43 tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 tahun 1974 tentang Pokok Pokok Kepegawaian “Kedudukan dan peranan Pegawai Negeri adalah 1 penting dan menentukan, karena Pegawai Negeri adalah unsur aparatur negara untuk menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan dalam rangka usaha mencapai tujuan nasional.” Mengingat kedudukan Pegawai Negeri sebagai pelaksana dan motor penggerak pembangunan maka kiranya perlu disadari terutama perihal kewajiban dan hak Pegawai Negeri Sipil (PNS). Menurut Undang-Undang Kepegawaian Nomor 43 Tahun 1999, Negara dan Pemerintah wajib menjaga persatuan dan kesatuan Republik Indonesia dan setiap Pegawai Negeri juga wajib mentaati segala peraturan perundang-undangan yang berlaku serta melaksanakan tugas kedinasan yang dipercayakan kepadanya dengan penuh pengabdian, kesadaran dan tanggung jawab.

Selain kewajiban-kewajiban tersebut, hak-hak pegawai negeri juga ditentukan oleh Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999, Pasal 7 “Setiap pegawai negeri berhak menerima gaji yang layak sesuai dengan pekerjaan dan tanggung jawabnya. » Pada dasarnya, setiap pekerja dan keluarganya harus hidup stabil dari gajinya agar dapat menjalankan fungsi yang ditugaskan kepada mereka. Sebaliknya jika kita berbicara tentang gaji, yang kita maksud adalah imbalan atau penghargaan atas pekerjaan seseorang. Untuk mencapai peningkatan kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai aparatur negara dan abdi masyarakat yang mempunyai potensi besar dalam menentukan terselenggaranya pembangunan yang harmonis, maka ketiga pemerintahan tersebut telah membentuk sistem yang mampu melindungi PNS. dan meningkatkan kesejahteraan. PNS dan keluarganya, khususnya melalui penerbitan PP. TIDAK. Oktober 1963 berkaitan dengan tabungan dan asuransi pegawai negeri sipil, yang

kemudian disebut TASPEN.

Sebagai bagian dari sistem tabungan asuransi, pada akhir masa aktifnya, karena telah mencapai usia pensiun atau meninggal dunia atau karena sebab lain, peserta TASPEN menerima sejumlah tertentu yang dapat dijadikan modal untuk mengambil keuntungan dari ketidakaktifannya. masa jabatannya sebagai pejabat atau ahli warisnya yang telah meninggal. PT. TASPEN (Persero) adalah suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang diberi tugas untuk mengelola dan menyelenggarakan program asuransi sosial Pegawai Negeri Sipil dan pensiun dalam rangka menjamin serta meningkatkan kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil di hari tuanya. Hal ini diatur dalam PP. No. 25 Tahun 1981 tentang Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil. Dan ditambah PP. No. 70 Tahun 2015 Tentang Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian bagi Aparatur Sipil Negara. sehingga ada 4 (empat) program yang dikelola oleh PT. TASPEN (Persero) cabang Bandar Lampung, yaitu : Program Tabungan Hari Tua, Program Pensiun, Program Jaminan Kecelakaan Kerja, dan Jaminan Kematian. Jumlah peserta TASPEN sesuai dengan jumlah anggota PNS, Pejabat Negara, dan Pegawai BUMN yang ada.

### **1.2. Perumusan Masalah**

Dalam penelitian ini diuraikan beberapa kemungkinan rumusan masalah. Berikut permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini:

1. Bagaimana meningkatkan akselerasi teknologi yang ada untuk manajemen klaim online
2. Bagaimana menerapkan pendekatan PIECES dalam penggunaan aplikasi masa depan.

### **1.3 Manfaat Penelitian**

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berikut :

- a. Agar mengetahui hasil dari Pengajuan Berkas Klim

Pensiun Pertama di PT Taspen (Persero) Cabang Bandar Lampung

- b. Dapat dijadikan referensi atau acuan dalam pembuatan sistem.

#### **1.4 Tinjauan Pustaka**

##### **1. Performance (kinerja)**

Analisis kinerja adalah kemampuan menyelesaikan tugas bisnis dengan cepat sehingga tujuan dapat segera tercapai. Salah satu fitur yang jarang diperhatikan oleh pengembang web adalah kecepatan memuat situs web. Terkadang sebuah website terlihat menarik tetapi membutuhkan waktu lama untuk dimuat. Untuk mengatasi hal di atas diperlukan tools untuk menguji dan mengukur kinerja website yang dibuat.

##### **2. Information (informasi)**

Informasi mengevaluasi apakah prosedur yang ada saat ini dapat ditingkatkan lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas informasi yang dihasilkan. Kualitas informasi bergantung pada tiga hal: informasi harus akurat, tepat waktu dan relevan. Yang perlu jelas adalah informasi tersebut harus bebas dari kesalahan. Tepat waktu (up to date) artinya informasi yang dikirimkan tidak boleh terlambat dan informasi yang tersedia harus terkini, sedangkan relevan artinya informasi yang disajikan harus akurat atau bermanfaat bagi pengguna.

##### **3. Economic (ekonomi)**

Analisis dari sudut pandang ekonomi, khususnya biaya. Penggunaan website dapat mengurangi biaya penyediaan informasi kepada masyarakat. Dalam analisa ini, layanan pendukung baik berupa file maupun website sudah baik, masyarakat dapat mengaksesnya langsung dari menu

layanan yang ada di situs Taspen. Informasi layanan dan prosesnya juga baik, masyarakat dapat mengakses layanan tersebut langsung di website helpdesk, sehingga masyarakat tidak perlu terlalu khawatir dan tidak perlu mengeluarkan banyak uang untuk mencari informasi atau layanan bantuan dimanapun

4. Control (pengendalian)

Analisis pengendalian merupakan perbaikan pengendalian untuk mendeteksi dan memperbaiki kesalahan dan kelalaian yang akan terjadi. Pada tahap pengujian, kami menganalisis keamanan website.

5. Efficiency (efisiensi)

Pada tahap efisiensi ini kita akan melihat seberapa efektif website Taspen dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Berikut adalah tanda-tanda bahwa suatu sistem dapat dikatakan efektif:

- a) Tidak menghabiskan terlalu banyak waktu pada aktivitas SDM
- b) Data terkumpul dengan baik dan mudah dipahami oleh pengguna
- c) Informasi yang disajikan diperbarui sehingga pengguna dapat memahami dengan jelas isi informasinya.

6. Service (layanan)

Berdasarkan penjelasan di atas, maka website Taspen telah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Dengan adanya website Taspen, masyarakat dapat mencari informasi melalui website.

## **1.5 Metodologi Penelitian**

### **1.5.1 Waktu dan Tempat Penelitian**

Waktu penelitian dilakukan Agustus 2022 sampai dengan

selesai penelitian. Lokasi penelitian Peneliti dilakukan di PT Taspen (Persero) Cabang Bandar Lampung.

#### 1.5.2 Alat

Dalam metode PIECES yang digunakan sebagai metode penelitian adapun alat digunakan antara lain hardware, software dan bahan-bahan pendukung lainnya.

#### 1.5.3 Perangkat Keras

- a. Laptop Acer A5EEM30J
- b. Print canon MG2570S
- c. Flashdisk Sandisk
- d. Pena dan Buku tulis

#### 1.5.4 Perangkat Lunak

1. Aplikasi Google Chrome
2. Microsoft Office
- c. Bahan-bahan pendukung

Data-data yang digunakan untuk penelitian seperti data berkas klim para peserta pensiun.

#### 1.5.5 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah suatu cara yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan yang diharapkan melalui penelitian dengan menggunakan teknik dengan alat dan bahan yang telah ditentukan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode PIECES yang mencakup 6 variabel yaitu Kinerja, Informasi dan Data, Ekonomi, Efisiensi dan Pelayanan. Menurut Sugiyono (2017:03), pengertian metode penelitian adalah cara ilmiah mengumpulkan data untuk tujuan dan penggunaan tertentu. Memiliki metode penelitian dapat memudahkan tercapainya tujuan dilakukannya penelitian ilmiah. Menurut Wukil Ragil (2010:17), metode PIECES merupakan metode analisis yang dijadikan sebagai dasar untuk memperoleh pokok permasalahan yang lebih spesifik. Saat menganalisis suatu sistem, beberapa aspek biasanya akan

dipertimbangkan, termasuk kinerja, informasi, ekonomi, keamanan aplikasi, efisiensi, dan layanan pelanggan. Analisis ini disebut Analisis PIECES (Performance, Information, Economy, Control, Efficiency and Service).

### **1.6 Metode Pengumpulan Data**

Selanjutnya ditinjau dari metode atau teknik pengumpulan data, teknik pengumpulan data dapat dilakukan melalui wawancara, angket, observasi, dan gabungan ketiganya, Sugiyono (2017:137). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah angket dan wawancara.

Menurut Sugiyono (2017:142), kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan data yang melibatkan pemberian serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden.

Jenis pertanyaan pada kuesioner dibagi menjadi dua jenis yaitu terbuka dan tertutup. Pertanyaan terbuka adalah pertanyaan yang responden diminta menuliskan jawabannya sebagai gambaran tentang sesuatu. Sedangkan pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang mengharapkan jawaban singkat atau mengharapkan responden memilih alternatif jawaban dari setiap pertanyaan yang tersedia. Setiap pertanyaan dalam angket yang mengharapkan jawaban berupa data nominal, ordinal, interval, dan rasio merupakan pertanyaan tertutup menurut Sugiyono (2017:143).

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner tertutup, dimana responden hanya perlu mencentang salah satu jawaban yang dianggap benar. Alat penelitian merupakan alat yang digunakan peneliti untuk mengukur suatu fenomena yang telah terjadi. Alat pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket, yaitu daftar pernyataan yang disusun secara tertulis dengan tujuan untuk mengumpulkan data berupa jawaban dari responden. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi

seseorang atau sekelompok orang terhadap fenomena sosial. Skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai skor minimal 1 dan skor maksimal 4, karena jawaban responden akan diketahui secara pasti apakah cenderung setuju atau tidak setuju. Agar hasil tanggapan responden lebih relevan, Sugiyono (2014:58).

Wawancara Menurut Sugiyono (2016:194) mengatakan bahwa “wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan penelitian pendahuluan untuk mengetahui permasalahan yang akan diteliti dan juga jika peneliti ingin mengetahui sesuatu dari responden. .” lebih mendalam.

Wawancara dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan dan jawaban terkait dengan judul yang ditetapkan peneliti. Wawancara dilakukan di Taspen cabang Bandar Lampung pada tanggal 22 s/d 26 Agustus 2022 untuk mengumpulkan data terkait judul penelitian.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan secara singkat pengertian dan istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian serta menjelaskan penyelenggaraan pensiun pertama dan permasalahannya.

## **BAB III ANALISIS**

Pada bab ini berisikan tentang judul Pengajuan Berkas Klim Pensiun Pertama di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Bandar Lampung

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas permasalahan yang ada. Dengan pendekatan metode PIECES yang terdapat pada website Taspen, semoga bermanfaat bagi peserta

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini memuat kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dan saran perbaikan agar dapat bermanfaat bagi semua pihak.

