

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa dimasyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau langganan. Dengan adanya kompetisi seperti itu menimbulkan dampak positif dalam perusahaan yaitu mereka yang bersaing dalam pelaksanaan layanan, melalui berbagai cara, teknik dan metode yang dapat menarik lebih banyak orang menggunakan jasa perusahaan. Hal inilah persaingan semakin tinggi dengan pengenalan sistem layanan baru yang serba cepat dan memuaskan. Memperhatikan peran layanan yang semakin besar di masyarakat, maka tidaklah heran apabila masalah layanan mendapat perhatian besar di lingkungan masyarakat.

Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat abstrak dan melayani konsumen sebagai akibat interaksi antara konsumen dan karyawan dalam upaya untuk menyelesaikan permasalahan. Pendapat tersebut sejalan dengan pendapat Gronroos (dalam Ratminto dan Winarsih, 2005:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata/tidak dapat diraba yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang

disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) tidak seperti perusahaan pada umumnya yang bertujuan memaksimalkan laba atau kekayaan pemegang saham, BUMN adalah suatu perusahaan yang tujuan utamanya berdasarkan pasal 33 ayat 3 Undang-undang Dasar 1945 untuk memakmurkan rakyat dan tidak semata-mata untuk mengejar motif ekonomi saja. Undang-undang Nomor 19/2003 tentang BUMN memberikan batasan yang serupa, privatisasi diartikan sebagai penjualan saham Persero, baik sebagian maupun seluruhnya kepada pihak lain dalam rangka meningkatkan kinerja dan nilai perusahaan, memperbesar manfaat bagi Negara dan masyarakat, serta memperluas kepemilikan saham oleh masyarakat.

Asuransi Sosial Angkatan Bersenjata Republik Indonesia (ASABRI) merupakan mitra usaha pada bidang jasa keuangan Asuransi dan Pensiun dalam (BUMN) yang disosialisasikan khususnya kepada seluruh Prajurit TNI, Anggota Polri dan PNS Kemhan/Polri beserta keluarganya. Pada bagian verifikator dan administrator pensiun mengemban tugas dan fungsi yang bertanggungjawab kepada kepala seksi pelayanan, pada uraian hubungan kerja internal yaitu terhadap kepala seksi pelayanan dan PKBL, verifikator dan administrator asuransi dan (*costumer service officer*).

Terdapat permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan bagi peserta pensiun yaitu para peserta pensiun merasa terlalu lama menunggu antrean dalam pengurusan keperluan pensiun pelayanan yaitu kurangnya kepuasan pelanggan dalam menerima jasa layanan, sehingga menyebabkan rendahnya tingkat kepuasan peserta pensiun dalam menerima jasa layanan, selain itu peneliti juga melihat banyaknya pengaduan peserta pensiun dalam melengkapi syarat pengajuan pensiun yang belum terselesaikan.

Upaya mengatasi masalah tersebut peneliti mencoba membantu untuk dapat menemukan solusi sesuai dengan permasalahan yang terdapat pada bagian verifikator dan administrator pensiun yaitu dengan cara memberikan layanan maksimal yang dapat memuaskan peserta pensiun, kesiapan pegawai dalam menangani keperluan peserta pensiun sehingga peserta tidak menunggu terlalu lama untuk antri, memberikan solusi serta pengarahan terhadap peserta pensiun dalam melengkapi syarat pengajuan pensiun dari awal pengajuan hingga akhir pengurusan kelengkapan syarat pensiun, sehingga akan meningkatkan pelayanan yang baik sesuai dengan visi dan misi perusahaan.

Pelayanan harus tepat waktu dan tidak berbelit-belit, sehingga diharapkan dapat memuaskan peserta. Menurut pendapat Willkie (dalam Surjadi, 2009:49) menyatakan bahwa pelanggan merupakan suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi produk dan jasa. Untuk memperoleh pelayanan, masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa

persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam menentukan persyaratan, baik teknis maupun administratif harus seminimal mungkin dan dikaji terlebih dahulu agar benar-benar sesuai relevan dengan jenis pelayanan yang akan diberikan, harus dihilangkan segala persyaratan yang bersifat duplikasi dari instansi yang terkait dengan proses pelayanan. persyaratan tersebut harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan.

Sehingga pelayanan menjadi suatu bagian yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya untuk dapat memberikan layanan yang memuaskan bagi peserta serta peran pelayanan yang baik sangat diharapkan oleh masyarakat pengguna jasa pelayanan. Dalam hal ini pengguna jasa adalah asset yang sangat berharga, kondisi ini menunjukkan bahwa adanya upaya perusahaan untuk menjalankan visi dan misi demi terlaksananya pelayanan yang memuaskan bagi peserta dan melindungi asset berharga dari ketidakpuasan pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi di atas, yang dilaksanakan pada tanggal 11 sampai 14 April 2015, maka terlihat jelas masalah pelayanan yang terjadi yaitu ketidakpuasan peserta pensiun dalam menerima jasa pelayanan, dalam hal tersebut peneliti telah mencoba untuk mencari solusi guna mengatasi masalah rendahnya tingkat kepuasan peserta pensiun, sehingga dalam solusi tersebut dapat menciptakan pelayanan yang baik.

Menurut pendapat Ratminto dan Winarsih (2005:141) pelayanan yang baik hanya akan dapat diwujudkan apabila terdapat sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, khususnya pengguna jasa, kultur pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan dan sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan pengguna jasa.

Berdasarkan hasil wawancara singkat dengan pegawai ASABRI pada bagian Verifikator dan Administrator Pensiun yang dilaksanakan tanggal 10 April 2015 diperoleh informasi bahwa diperlukan adanya sarana pelayanan seperti peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan pelayanan.

Menurut pendapat (Moenir, 2014:119) fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain:

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu;
- b. Meningkatkan produktifitas, baik barang atau jasa;
- c. Kualitas produk jasa yang lebih baik atau terjamin;
- d. Lebih mudah atau sederhana dalam gerak para pelakunya;
- e. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan;
- f. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Berdasarkan fakta-fakta yang telah dikemukakan, peneliti tertarik melakukan penelitian terhadap pelayanan pada bagian Verifikator dan Administrator Pensiun di Kantor ASABRI Pontianak Kalimantan Barat, yang diharapkan dapat memberikan kontribusi guna dapat

meningkatkan pelayanan yang baik sesuai dengan visi dan misi perusahaan.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Kurangnya kepuasan pelanggan dalam menerima jasa layanan.
- b. Peserta pensiun merasa terlalu lama menunggu antrean dalam pengurusan keperluan pensiun, sehingga menyebabkan rendahnya tingkat kepuasan peserta pensiun dalam menerima jasa layanan.
- c. selain itu peneliti juga melihat adanya pengaduan peserta pensiun dalam melengkapi syarat pengajuan pensiun yang belum terselesaikan.

1.3. Fokus Penelitian

Fokus penelitian guna membatasi masalah penelitian dan supaya peneliti tetap terfokus dalam kegiatan penelitian. Dalam penelitian ini yang akan dibahas adalah penyelenggaraan pelayanan dengan fokus pelaksanaan asas-asas pelayanan di kantor ASABRI Pontianak Kalimantan Barat.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan fokus penelitian, maka terdapat rumusan masalah secara umum ini adalah “Bagaimana pelayanan pada bagian verifikator

dan administrator pensiun di kantor ASABRI Pontianak Kalimantan Barat?”.

Adapun yang menjadi sub masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bagaimanakah pelaksanaan asas-asas pelayanan pada bagian verifikator dan administrator pensiun di kantor ASABRI Pontianak Kalimantan Barat?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka secara umum tujuan penelitian ini adalah “ingin mengetahui bagaimana pelayanan pada bagian verifikator dan administrator pensiun di kantor ASABRI Pontianak Kalimantan Barat”.

Adapun tujuan khusus penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Ingin mengetahui Bagaimanakah verifikator dan administrator pelayanan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi sebagai petugas pelayanan terhadap peserta pensiun di kantor ASABRI Pontianak Kalimantan Barat.
- b. Ingin mengetahui Bagaimana pelaksanaan asas-asas pelayanan pensiun pada bagian verifikator dan administrator pensiun di kantor ASABRI Pontianak Kalimantan Barat.

1.6. Manfaat Penelitian

Dengan penelitian ini, besar harapan peneliti agar penelitian ini bisa memberikan kontribusi dalam bidang pelayanan, khususnya dalam meningkatkan pelayanan yang baik sesuai dengan visi dan misi perusahaan pada bagian verifikator dan administrator pensiun di kantor ASABRI Pontianak Kalimantan Barat.

Adapun manfaat penelitian ini dapat disimpulkan antara lain:

1.6.1. Manfaat Teoritis

- a. Sebagai suatu pembelajaran dalam meningkatkan pelayanan yang baik sesuai dengan visi dan misi perusahaan pada bagian verifikator dan administrator pensiun.
- b. Penelitian ini mampu meningkatkan aktivitas dan respon terhadap pemahaman ilmu bidang pelayanan serta dapat memberikan kontribusi yang positif bagi peneliti berikutnya.
- c. Hasil penelitian ini dapat menjadi informasi dan rujukan bagi rekan mahasiswa untuk melakukan penelitian sejenis.

1.6.2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pegawai ASABRI, penelitian ini diharapkan dapat memberikan motivasi dalam memberikan pelayanan yang baik, khususnya pegawai pada bagian verifikator dan administrator pensiun.
- b. Bagi peneliti, dengan penelitian ini diharapkan mampu menambah khazanah keilmuan bagi peneliti khususnya dan

pembaca pada umumnya, sehingga dapat mengembangkan pengetahuan dengan wawasan yang lebih luas secara teoritis maupun praktis.

- c. Bagi peneliti berikutnya, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pembanding atau dikembangkan lebih lanjut serta sebagai referensi terhadap penelitian yang relevan dengan permasalahan yang sejenis.

1.7. Tinjauan Literatur

1.7.1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata/tidak dapat diraba yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan, pendapat tersebut dinyatakan oleh Gronroos (Ratminto dan Winarsih, 2005:2). Sehubungan dengan hal tersebut, berikut terdapat pendapat Moenir (2014:197), menyatakan bahwa agar layanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka petugas harus dapat memenuhi empat persyaratan pokok, ialah tingkah laku yang sopan, cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa

yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, waktu menyampaikan yang tepat dan keramahtamahan.

Menurut pendapat Ismail, dkk (2010:96) sebagai pihak yang berkaitan langsung dengan pelayanan publik, masyarakat juga memiliki peran yang sama pentingnya dengan pemerintah dalam rangka menghadirkan pelayanan publik yang diidam-idamkan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 (Ratminto dan Winarsih, 2005:4) mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan MENPAN Nomor 63/2003).

1.7.2 Asas-Asas Pelayanan

Berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 (dalam Ratminto dan Winarsih, 2005:19) untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

- a. Transparansi;
- b. Akuntabilitas;
- c. Partisipatif;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban.

Dari keempat asas-asas pelayanan tersebut dapat diuraikan lebih jelas sebagai berikut:

- a. Transparansi

Transparansi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi dan mudah dimengerti.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2005:209) transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik utamanya meliputi sebagai berikut:

- 1) Penyelenggaraan pelayanan publik yaitu transparansi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian oleh masyarakat. Kegiatan tersebut harus dapat diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat;
- 2) Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan

adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan.

b. Akuntabilitas

Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperlihatkan aspirasi dan kebutuhan serta harapan masyarakat.

d. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan menurut pendapat Ratminto (2005:245) terdapat beberapa pandangan asas pelayanan Pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan adalah sebagai berikut:

1. Empati dengan (*customers*). Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggaraan jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan hal ini dapat dilakukan dengan mengharuskan semua pegawai

dan unit kerja serta organisasi penyelenggaraan jasa pelayanan melakukan hal sebagai berikut:

- a. Mengidentifikasi momen krisis pelayanan yang menjadi tanggungjawab dan kewenangannya;
 - b. Setelah momen krisis pelayanan ini dapat diidentifikasi dengan baik, maka selanjutnya harus dirumuskan lingkaran pelayanan bagi setiap urusan perizinan tertentu, dan juga lingkungan pelayanan organisasi penyelenggara jasa pelayanan tertentu;
2. Pembatasan prosedur;
 3. Kejelasan tata cara pelayanan harus didesain secara sederhana dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan;
 4. Meminimalisasi persyaratan pelayanan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan;
 5. Kejelasan kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan;
 6. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah;
 7. Minimalisasi formulir dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai

1.7.3. Bentuk-Bentuk Layanan

Layanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3 (tiga) macam (dalam Moenir, 2006:190) yaitu:

- a. Layanan dengan lisan;
- b. Layanan melalui tulisan;
- c. Layanan dengan bentuk perbuatan. Ke-3 bentuk layanan itu tidak selamanya berdiri sendiri secara murni, melainkan sering berkombinasi.

Dari ketiga bentuk layanan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1) Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada tiga dari lima yang akan dibahas, dalam uraian syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yaitu:

- a) Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya;

- b) Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu;
 - c) Bertingkah laku sopan dan ramah-tamah.
- 2) Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Apalagi jika diingat bahwa sistem layanan pada abad informasi ini, menggunakan sistem layanan jarak jauh dalam bentuk tulisan. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang harus diperhatikan ialah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya (pengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

Layanan tulisan terdiri atas dua golongan, pertama layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga; kedua yaitu layanan berupa reaksi tertulis atas

permohonan, laporan, keluhan, pemberian pemberitahuan dan lain sebagainya.

3) Layanan berbentuk perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah, karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Dalam kenyataan sehari-hari jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan, jadi antara layanan perbuatan dan layanan lisan sering bergabung. Hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum (kecuali yang khusus dilakukan melalui hubungan tulis, karena faktor jarak). Hanya titik berat terletak pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh yang berkepentingan. Jadi tujuan utama orang yang berkepentingan adalah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan. Disinipun faktor kecepatan dalam pelayanan/pengerjaan menjadi dambaan setiap orang, disertai dengan kualitas hasil yang memadai.

1.7.4. Standar Pelayanan

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan publikasikan sebagai jaminan adanya

kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 (dalam Ratminto dan Winarsih, 2005:24) standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
- b. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelenggaraan pelayanan termasuk pengaduan;
- c. Biaya pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan;
- d. Produk pelayanan yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- e. Sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Standar pelayanan merupakan ukuran kualitas kinerja yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan yang ditetapkan harus memiliki realistis, karena merupakan jaminan bahwa janji/komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh para pemberi dan

penerima pelayanan. Informasi pelayanan untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat, setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib mempublikasikan mengenai prosedur, persyaratan, biaya, waktu, standar, motto pelayanan, lokasi serta pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggungjawab sebagaimana telah diuraikan di atas. Publikasi dan atau sosialisasi tersebut di atas melalui antara lain, media cetak (brosur), media elektronik (website, situs internet, radio dan televisi) media gambar dan atau penyuluhan secara langsung kepada masyarakat.

Menurut pendapat Dwiyanto (2011:38) selain harus proposional, hak dan kewajiban dari warga pengguna dan penyelenggara layanan perlu diatur secara jelas pada standar tentang transparansi pelayanan.

1.7.5. Sarana Kerja dan Fasilitas Pelayanan

1.7.5.1. Sarana Kerja

Sarana merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan, alat, media. Dalam suatu masyarakat maju dengan peralatan serba canggih, kegiatan dalam kehidupan manusia semakin tergantung pada adanya peralatan. Sebagian besar sarana kerja berupa mesin-mesin di kantor dikendalikan oleh listrik, karena itu apabila terjadi gangguan pada sistem listrik pada sarana kerja,

menyebabkan sarana kerja tersebut tidak berfungsi dan seluruh pekerjaan dapat terhenti.

Menurut pendapat Moenir (2006:119) sarana kerja ditinjau dari segi kegunaannya terdiri atas tiga golongan adalah sebagai berikut:

- a. Peralatan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi langsung sebagai alat produksi untuk menghasilkan barang atau berfungsi memproses suatu barang menjadi barang yang berlainan fungsi dan gunanya;
- b. Perlengkapan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi sebagai alat bantu tidak langsung dalam produksi, mempercepat proses, membangkitkan dan menambah kenyamanan dalam pekerjaan. Contoh perlengkapan komunikasi, perlengkapan pengolahan data, (*furniture*);
- c. Perlengkapan bantu atau fasilitas, yaitu semua jenis benda yang berfungsi membantu kelancaran gerak dalam pekerjaan misalnya (*lift*), mesin pendingin ruangan, mesin absensi, mesin pembangkit tenaga.

1.7.5.2. Fasilitas Pelayanan

Kembali pada bahasan sarana pelayanan, di samping sarana kerja seperti yang telah disebut di atas ada jenis sarana lain yang juga mempunyai peranan penting dalam pelaksanaan fungsi pelayanan menghadapi pelanggan/konsumen. Menurut

pendapat Moenir (2006:121) beberapa fasilitas pelayanan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- 1) Fasilitas ruangan, yang terdiri dari ruang-ruang:
 - a) Pelayanan yang cukup aman dan tertib, seperti misalnya meja pelayanan dan loket yang cukup untuk penerimaan surat/berkas permohonan;
 - b) Informasi, dilengkapi dengan bahan-bahan yang penting yang secara umum ingin diketahui oleh orang-orang yang berkepentingan. Jadi ruang informasi ini sengaja disediakan untuk berbagai pertanyaan dan petunjuk mengenai berbagai hal dalam hubungan dengan kegiatan pelayanan;
 - c) Ruang tunggu, dilengkapi dengan penerangan yang cukup untuk dapat membaca, tempat duduk, meja kecil seperlunya;
 - d) Ruang ibadah, terutama bagi mereka yang beragama Islam;
 - e) Ruang kamar-kecil, dilengkapi dengan sistem pengairan yang baik agar terjaga kebersihannya.

- 2) Telepon umum

Penempatan telepon umum diletakkan berdekatan dengan ruang tunggu dan masih dalam lingkungan halaman kantor yang bersangkutan.

- 3) Alat panggil

Untuk ruang tunggu yang cukup luas dan banyak loket/pintu sangat diperlukan fasilitas alat panggil yang mudah didengar atau dibaca oleh orang-orang yang sedang menunggu.

1.8. Aspek-Aspek Penelitian

1.8.1. Transparansi

Transparansi penyelenggaraan pelayanan berlandaskan pada pelaksanaan suatu tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat pengguna jasa layanan, khususnya pada peserta ASABRI. Sehingga perlu adanya perhatian terhadap kebijakan, perencanaan dan pengendalian dalam kegiatan pelayanan. Oleh karena itu, petugas pelayanan harus pandai dalam memberikan informasi yang mudah dipahami oleh peserta/masyarakat pengguna jasa pelayanan.

Dalam penerapan pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan pelanggan untuk memberikan informasi mengenai persyaratan dan prosedur yang terdapat pada kantor ASABRI. Dalam hal ini, diperlukannya kerjasama yang solid antara petugas pelayanan dan peserta/masyarakat pengguna jasa pelayanan untuk saling mendukung, membantu pelaksanaan yang baik, sehingga dapat dilakukan dengan cara yaitu petugas pelayanan harus memberikan informasi sejelas-jelasnya kepada peserta yang menerima pelayanan dan para peserta harus mempunyai kesadaran bahwa informasi itu sangat penting bagi dirinya dalam memenuhi persyaratan sesuai dengan kebutuhannya dalam menerima pelayanan dan peserta harus mempunyai inisiatif serta mempunyai wawasan yang luas dalam berfikir bahwa informasi yang ia dapatkan bisa menguntungkan dirinya dalam memenuhi berbagai kelengkapan berkas persyaratan

pengajuan, juga dapat mempercepat serta mempermudah dalam menerima pelayanan.

Berbicara mengenai transparansi, peneliti melihat belum terdapat sepenuhnya transparansi dalam pelayanan terutama dalam hal proses prosedur pelayanan pengajuan berkas, solusi yang dapat peneliti berikan adalah dengan menyediakan ruang informasi dan disediakannya Bagan Alir (*flow chart*) agar mempermudah peserta untuk mengetahui proses prosedur pelayanan yang akan mereka taati dan ditempuh, sehingga para peserta dapat terhindar dari kejenuhan, dan ketidakpastian. Selain itu, Bagan Alir (*flow chart*) juga dapat berfungsi untuk menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan.

Dari uraian di atas, dinyatakan bahwa dengan menyediakan ruang informasi dan menggunakan Bagan Alir (*flow chart*) pelayanan akan lebih baik dan sebagai alat pendukung pelaksanaan pelayanan yang dapat memuaskan peserta ASABRI pada khususnya, serta dapat memberikan kejelasan informasi, bila dibandingkan dengan tidak menggunakan Bagan Alir (*flow chart*).

1.8.2. Akuntabilitas

Ketika petugas pelayanan dihadapkan dengan suatu permasalahan dan diminta untuk menyelesaikan suatu permasalahan yang terjadi tersebut, maka pegawai yang bertugas dalam bidang

pelayanan harus dapat dan mampu menyelesaikan permasalahan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan kepada publik dan maupun kepada pimpinan, karena semua yang terkait dalam tanggungjawab penyelenggaraan pelayanan harus disesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam hal ini, tingkat profesionalitas petugas pelayanan diuji dalam memberikan pelayanan yang baik kepada peserta atau masyarakat pengguna jasa pelayanan, untuk dapat bersikap professional dalam bekerja diperlukan adanya kesadaran tanggungjawab yang harus disadari pada saat waktu bekerja. Namun, terdapat juga tingkat ketelitian yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan, hal ini sangat penting dalam segi pelayanan karena tingkat ketelitian yang baik akan memberikan dampak yang baik pula pada pelayanan.

Akuntabilitas sebagai salah satu diantara kata kunci keberhasilan dalam penerapan pelayanan, bila akuntabilitas diterapkan dengan cara yang benar maka tentu akan berpengaruh besar dalam hal positif mengenai keberhasilan pelayanan bagi perusahaan dan tentunya tidak terlepas dari peran serta masyarakat yang ikut merasakan keberhasilan tersebut. Sebagai upaya pentingnya penerapan akuntabilitas dalam bidang pelayanan diperlukan suatu aspek penunjang keberhasilan dalam pelayanan yaitu adanya

persyaratan teknis dan administratif harus jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan, prosedur kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.

1.8.3. Partisipatif

Bila membahas mengenai partisipatif, maka dalam hal ini tentu adanya suatu yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperlihatkan aspirasi, kebutuhan untuk mendapatkan pelayanan yang baik serta harapan masyarakat kepada perusahaan penyedia jasa layanan. Peserta sebagai masyarakat pengguna jasa layanan yang mempunyai hak untuk menyampaikan segala bentuk pengaduan, keinginan untuk mendapatkan hak pelayanan yang memuaskan, apabila peserta berpartisipasi dalam perbaikan sistem pelayanan yang merupakan modal awal dari terwujudnya tingkat kepuasan, maka akan berpengaruh pada tingkat keberhasilan petugas pelayanan dalam melayani peserta/masyarakat pengguna jasa layanan dan dalam hal ini peserta akan merasakan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan sehingga akan tercipta kesejahteraan dan keberhasilan dalam pelayanan. Partisipatif sangat diperlukan dalam bidang layanan, terutama untuk mewujudkan harapan-harapan dari peserta.

Namun, lain halnya bila para peserta enggan memberikan masukan terhadap perusahaan mengenai pelayanan yang selama ini mereka terima, hal ini dapat menyebabkan kerugian bagi pengguna jasa layanan itu sendiri dan akan berdampak lemahnya perusahaan dalam menyediakan jasa layanan yang baik, untuk dapat mengatasi hal tersebut perlu adanya dukungan dan tindakan yang harus dilakukan oleh perusahaan penyedia jasa layanan bahwa pentingnya masyarakat/peserta dalam berpartisipasi demi kemajuan dan kepuasan pelayanan.

Dalam hal ini, meskipun pihak perusahaan telah menyediakan kotak suara yang dapat digunakan sebagai alat pengaduan dan sebagai bentuk partisipatif masyarakat, akan tetapi masih terdapat beberapa peserta yang kurang berpartisipasi dalam memberikan masukan, hal ini perlu adanya penyelesaian untuk memberikan kesadaran kepada peserta bahwa partisipasi para pengguna jasa sangat diharapkan dalam perusahaan tersebut, demi memberikan tingkat pelayanan yang baik kepada para peserta ASABRI khususnya.

Upaya dalam penyelesaian masalah ini, dapat dilakukan dengan cara memberikan pengetahuan mengenai pentingnya partisipatif peserta untuk memperbaiki sistem pelayanan yang lemah, selain itu perlu adanya upaya untuk menyadarkan masyarakat bahwa aspirasi mereka sangat diperlukan, dengan demikian mereka akan

memiliki pemikiran yang terbuka sehingga para peserta/masyarakat akan bersedia untuk berpartisipasi di dalam memberikan aspirasi dan menyampaikan apa yang menjadi harapan peserta dalam kepuasan pelayanan.

1.8.4. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pada dasarnya, keseimbangan hak dan kewajiban telah diatur dalam perundangan-undangan yang berlaku di Negara Republik Indonesia. Hak bagi petugas pelayanan adalah memberikan manfaat pensiun serta berhak menerbitkan buku pensiun dan kartu tanda peserta ASABRI. Selain itu, keharusan bagi penyelenggara untuk memberitahukan hak-hak warga pengguna jasa untuk mengadukan dan memprotes ketika mereka merasa diperlakukan secara tidak wajar oleh penyelenggara layanan.

Kewajiban bagi petugas pelayanan adalah memberikan penjelasan/menjelaskan kepada warga pengguna layanan mengenai persyaratan, prosedur dan waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan, pengarahan, memberikan pelayanan yang baik serta memuaskan bagi peserta ASABRI dan memberikan informasi kepada peserta ASABRI yang terdiri dari Prajurit TNI, Anggota Polri dan PNS Kemhan dan Polri baik aktif maupun pensiun beserta keluarganya. Dengan demikian, petugas pelayanan dituntut untuk dapat menjalankan hak dan kewajiban kepada peserta ASABRI dengan ketentuan yang berlaku.

Berbeda halnya dengan peserta ASABRI, khususnya peserta pensiun yaitu bila berbicara mengenai hak peserta ASABRI yang terdiri dari Prajurit TNI, Anggota Polri baik aktif maupun pensiun beserta keluarganya berhak mendapatkan manfaat dan pembayaran pensiun sesuai peraturan yang berlaku. Kewajiban peserta yaitu melengkapi persyaratan administrasi sesuai dengan ketentuan, mencari informasi yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan yang akan mereka terima dari perusahaan penyedia jasa layanan, dan kewajiban peserta adalah memberikan iuran yang dipotong dari gaji pokok, tunjangan istri, tunjangan anak sebesar 10%.

Dari uraian di atas, keseimbangan hak dan kewajiban akan terlaksana bila petugas pelayanan dan peserta ASABRI memenuhi serta menjalankan hak dan kewajiban yang sesuai dengan aturan yang berlaku. Bila terdapat ketidakseimbangan antara hak dan kewajiban maka hal yang harus dilakukan adalah saling menyadarkan dan mengingatkan antara sesama petugas untuk menjalankan hak dan kewajiban yang wajib mereka laksanakan, begitu pula halnya dengan para peserta ASABRI harus memiliki kesadaran akan hak dan kewajibannya, sehingga tercipta kesejahteraan dan keberhasilan pelayanan dalam hal menjalankan hak dan kewajiban masing-masing pihak.

1.9. Metode Penelitian

Menurut Babbie, E (Sangadji dan Sopiah, 2010:4) metode penelitian pada dasarnya mempunyai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian dengan menggunakan teknik wawancara terhadap subjek penelitian yang akan diteliti oleh peneliti.

1.9.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yaitu penelitian yang menggunakan data verbal berupa kata-kata dan tindakan dari orang-orang yang diamati atau diwawancarai. Carmines dan Zeller (dalam Sangadji dan Sopiah, 2010:26), menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang datanya dinyatakan dalam bentuk verbal dan dianalisis tanpa menggunakan teknik statistik. Penelitian yang sering menggunakan cara ini adalah studi kasus dan (*historical*).

1.9.2. Langkah-langkah Penelitian

1.9.2.1. Metode Kepustakaan

Metode kepustakaan yaitu metode yang dilakukan dengan mencari data diliteratur dan mempelajari buku-buku sumber untuk mendapatkan dasar-dasar ilmiah yang berhubungan dengan fakta-fakta di lapangan serta masalah pembahasan. Menurut Sangadji dan Sopiah, (2010:226)

berpendapat bahwa sumber informasi kepustakaan berupa bahan-bahan pustaka atau berbagai macam bahan bacaan dalam perpustakaan yang menghimpun informasi dalam berbagai disiplin ilmu pengetahuan.

1.9.2.2. Metode Observasi

Menurut pendapat Idriantoro (dalam Sangadji dan Sopiah, 2010:152) observasi adalah proses pencatatan pola perilaku subyek (orang), obyek (benda), atau kegiatan yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang diteliti.

1.9.2.3. Metode Wawancara

Menurut pendapat Sangadji dan Sopiah (2010:171) metode wawancara merupakan teknik pengambilan data dalam metode survei yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subyek penelitian.

1.10. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Jl. Arteri Supadio, KM 16 No. 1B, Pontianak, Kalimantan Barat. Penelitian ini dilaksanakan pada PT. ASABRI (Persero) Kantor Cabang Pontianak. Pemilihan lokasi penelitian ini menggunakan teknik (*purpose*) disengaja. Alasan penulis memilih lokasi

penelitian ini sebagai tempat untuk meneliti yang diinginkan, karena lokasi yang dipilih mudah dijangkau serta hemat biaya, waktu dan tenaga, penulis tertarik pada aktifitas pekerjaan yang ada di tempat tersebut terutama dalam pelayanan pada bagian verifikator dan administrator pensiun di kantor ASABRI Pontianak Kalimantan Barat.

1.11. Subjek Penelitian

Menurut pendapat Sangadji dan Sopiah (2010:183) menyatakan bahwa subjek penelitian adalah subjek yang dituju untuk diteliti oleh peneliti, yaitu subjek yang menjadi pusat perhatian atau sasaran peneliti. Maka dalam penelitian ini akan dijelaskan secara rinci mengenai subjek penelitian.

Subjek penelitian ini adalah pegawai pada bagian verifikator dan administrator pensiun di kantor ASABRI Pontianak Kalimantan Barat. Jumlah dari keseluruhan subjek dalam penelitian ini adalah berjumlah 3 orang, terdiri dari 1 orang pegawai pada bagian verifikator dan administrator pensiun di kantor ASABRI Pontianak Kalimantan Barat dan peserta ASABRI berjumlah 2 orang informan.

1.12. Objek penelitian

Penelitian dilakukan pada kantor ASABRI Pontianak Kalimantan Barat, untuk melihat penyelenggaraan pelayanan pada bagian verifikator dan administrator pensiun.

1.13. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sangadji dan Sopiah (2010:190) dalam sebuah penelitian, peneliti harus memahami kriteria data yang baik dan mampu menentukan teknik yang tepat dalam mengumpulkan data. Jika tidak maka data yang dikumpulkan tidak akan diperoleh secara sempurna.

Adapun, syarat-syarat data yang baik adalah sebagai berikut:

- a. Data harus sesuai dengan indikator yang diuraikan dalam jabaran variabel penelitian.
- b. Data yang akan dikumpulkan harus sesuai dengan tujuan penelitian agar kesimpulan penelitian yang akan diambil mempunyai tingkat ketepatan tinggi.
- c. Data penelitian yang dikumpulkan jangan sampai kadaluarsa atau sudah tidak sesuai dengan kondisi terkini.

Dalam pengumpulan data penelitian, diperlukan beberapa teknik yang cocok dan sesuai dengan penelitian yang dibuat oleh penelitian. Adapun teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara, teknik pengamatan atau observasi dan teknik dokumentasi.

Beberapa teknik yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Teknik wawancara yaitu merupakan teknik dengan cara pengambilan data ketika peneliti langsung berdialog dengan responden untuk menggali informasi dari responden;

- b) Teknik pengamatan atau observasi yaitu dengan cara mengumpulkan data-data dengan melakukan pengamatan secara langsung melihat gejala-gejala dan fakta-fakta yang ada hubungan dengan penelitian. Menurut pendapat Sangadji dan Sopiah (2010:48) teknik pengamatan atau observasi bermaksud untuk mengkaji tingkahlaku yang dinilai kurang tepat jika diukur dengan tes, (*inventori*), maupun (*kuisisioner*). Sangadji dan Sopiah (2010:192) menambahkan bahwa metode observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan indera sehingga tidak hanya pengamatan menggunakan mata;
- c) Teknik dokumentasi yaitu dengan cara mencari dan menemukan informasi yang bersumber dari dokumen seperti buku jurnal dan majalah.

Dalam penelitian ini berbagai upaya yang dilakukan oleh peneliti supaya mendapatkan informasi serta data yang berkaitan dengan tujuan penelitian dan masalah yang diteliti serta upaya untuk mengatasi dan menjawab permasalahan tersebut dengan baik dan benar tanpa melanggar etika keilmuan.

1.14. Alat Pengumpulan Data

Adapun alat yang digunakan untuk mengumpulkan data-data dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara (daftar pertanyaan) dan pedoman observasi (pengamatan).

Berikut penjelasan mengenai alat pengumpulan data dalam pedoman penelitian yang digunakan oleh peneliti sehingga dapat berupaya mempermudah dalam proses penelitian dan pengumpulan data-data yang sesuai dengan penelitian adalah sebagai berikut:

1.14.1. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara adalah daftar pertanyaan yang memuat pokok-pokok pertanyaan yang sesuai dengan permasalahan. Peneliti menggunakan alat penelitian untuk pengumpulan data atau bukti wawancara berupa camera digital (*Canon Ixus 16.1 Mega Pixel*) dan penggunaan (*handphone Tipe Oppo R1001*) untuk pengambilan data berupa gambar dalam melakukan wawancara dengan pegawai pelayanan pada bagian verifikator dan administrator pensiun.

1.14.2. Pedoman Observasi

Pedoman observasi adalah berisi daftar jenis kegiatan yang mungkin timbul dan akan diamati, sehingga yang digunakan dalam observasi adalah lembar pengamatan. Peneliti menggunakan alat penelitian dalam observasi berupa alat tulis “buku catatan dan pulpen” sebagai alat untuk memudahkan peneliti dalam melakukan observasi.

1.15. Analisis Data

Menurut pendapat Brannen dan Julia (dalam Sangadji dan Sopiah, 2010:198) analisis data adalah rangkaian kegiatan penelaahan, pengelompokkan, sistematisasi, penafsiran dan verifikasi data agar sebuah fenomena memiliki nilai sosial, akademis, dan ilmiah.

Data yang diperoleh dari kegiatan pengumpulan data, selanjutnya dianalisis. Langkah-langkah yang dilakukan dalam menganalisis data adalah sebagai berikut:

1. Untuk menjawab sub masalah 1, maka dilakukan analisis terhadap penemuan awal masalah penelitian menggunakan wawancara dengan cara pengambilan data ketika peneliti langsung berdialog dengan responden untuk menggali informasi dari responden.

Adapun prosedur pengolahan data dilakukan sebagai berikut:

- a. Dilakukan pengamatan daftar pertanyaan terhadap responden mengenai aktivitas/kegiatan yang berlangsung;
 - b. Dilakukan pengamatan data perolehan dari daftar jawaban yang diajukan saat melakukan wawancara untuk menggali informasi.
2. Untuk menjawab sub masalah 2, maka dilakukan analisis terhadap penemuan pertengahan masalah penelitian menggunakan observasi dengan cara mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan secara langsung melihat gejala-gejala dan fakta-fakta yang ada hubungan dengan penelitian.

Adapun prosedur pengolahan data dilakukan sebagai berikut:

- a. Dilakukan pengamatan daftar observasi sebagai bahan untuk melihat gejala-gejala dan fakta-fakta yang terjadi dalam ruang penelitian;
 - b. Dilakukan pengamatan data perolehan dari daftar hasil observasi yang diamati melalui aktivitas, gejala dan fakta yang terjadi untuk menemukan informasi.
3. Untuk menjawab sub masalah 3, maka dilakukan analisis terhadap penemuan akhir masalah penelitian menggunakan dokumentasi dengan cara mencari dan menemukan informasi yang bersumber dari dokumen seperti buku jurnal dan majalah.

Adapun prosedur pengolahan data dilakukan sebagai berikut:

- a. Dilakukan pengamatan melalui majalah ASABRI yang terdapat berbagai aktivitas perusahaan dan peserta dalam menerima hak dan kewajibannya;
- b. Dilakukan pengamatan data perolehan melalui sumber majalah yang telah diamati sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai dan informasi yang mendukung data penelitian.