

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
TASPEN OTENTIKASI PADA NASABAH PT. TASPEN
(PERSERO) CABANG BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

CICI RAMADHANI

NIM. 180802078

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRYBANDA ACEH
2022/1443**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Cici Ramadhani
NIM : 180802078
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir : Keumumu Hilir, 24 Oktober 2000
Alamat : Desa Kajhu, Kec. Baitussalam Kab. Aceh Besar

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh 15 Juli 2022

Yang Menyatakan



Cici Ramadhani

180802078

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
TASPEN OTENTIKASI PADA NASABAH PT. TASPEN
(PERSERO) CABANG BANDA ACEH**

SKRIPSI

Demikian Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Negeri (Uin) Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

Ciei Ramadhani
NIM. 180802078

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

UIN
AR - RANIRY

Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh:

Pembimbing 1,

Pembimbing II,



Muhammad Thalal, Lc., M.Si., M.Ed.
NIP.197810162008011011



Afrijal, M,IP.
NIP.199104182020121003

PRNGESAHAN SIDANG

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
TASPEN OTENTIKASI PADA NASABAH PT. TASPEN
(PERSERO) CABANG BANDA ACEH**

SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal : Kamis, 21 Juli 2022 M
21 Zulhijah 1443 H

Banda Aceh,
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,


Muhammad Thalal, L.c., M.Si., M.Ed.
NIP.197810162008011011

Sekretaris,


Afrijal, M.IP.
NIP.199104182020121003

Penguji I,


Siti Nur Zalikha, M.Si.
NIP.199002282018032001

Penguji II,


Mirza Fanzikri, S.Sos., M.Si.
NIP. 199007022020121010

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh


Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum.

NIP.197307232000032002



ABSTRAK

PT. Taspen (persero) merupakan pelayanan pembayaran dana pensiun Pegawai Negeri sipil (PNS). PT. Taspen juga termasuk kedalam salah satu perusahaan yang di kelola oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk melayani dan memudahkan masyarakat dan Aparatur Sipil Negara (ASN) seperti Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam pengambilan dana pensiun. Menerapkan kebijakan sistem otentikasi online untuk para pensiunan dengan melakukan biometric berupa wajah, suara dan sidik jari dengan meluncurkan program Aplikasi Taspen sesuai pada Direksi Nomor PD-12/DIR/2012 4 September 2012 tentang pedoman pelayanan Taspen baik secara langsung maupun tidak langsung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna Aplikasi Taspen pada nasabah penerima program dana pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) terhadap layanan Apikasi Taspen di Kota Banda Aceh. Metode yang digunakan dalam penelitian ini kuantitatif deskriptif. Hasil penelitian nilai teknik analisis data nilai indeks dapat disimpulkan bahwa Tangibles (bukti fisik) sebesar 28,44%, Reliability (keandalan) sebesar 28,25%, Responsiveness (daya tanggap) sebesar 30,72%, Assurance (jaminan) sebesar 28,50%, dan Emphaty (empati) sebesar 30,10% yang menunjukkan bahwa nilai indeks seluruh indikator diperoleh dalam kategori rendah. faktor yaitu seringnya terjadi kegagalan saat verifikasi data, sistem yang eror, waktu yang disediakan terlalu cepat dan respon terhadap keluhan pengguna lambat sehingga pengguna Aplikasi Taspen harus melakukan verifikasi biometric dengan langsung medatangi mitra bayar.

Kata Kunci : *Kepuasan Pengguna, Sistem Pelayanan Taspen, Pelayanan Publik.*

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji Syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT, atas seluruh hidayah dan karuniaNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “ Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Otentikasi Taspen PT. Taspen (Persero) Cabang Kota Banda Aceh” skripsi ini adalah salah satu karya tulis ilmiah yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan penulisan skripsi dalam memperoleh Gelar Sarjana S-1 pada Program Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, juga tidak lupa shalawat beserta salam semoga tercurahkan kepada Rasulullah baginda Nabi Muhammad SAW beserta Keluarga dan Sahabat.

Peneliti mengetahui bahwa tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak skripsi ini tidak akan terselesaikan. Maka oleh sebab itu peneliti mengucapkan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu saya peneliti dengan sepenuh hati, baik berupa do'a, ide, semangat, bantuan moril maupun bantuan berupa materil sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Penghargaan yang tinggi dan besar ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya yang tidak henti-hentinya peneliti ucapkan kepada kedua orang tua tercinta terutama (Alm) Ibu Saya Karni Dan ayah saya Mahyudin dan beserta kepada abg saya yaitu Ahlul Nazar dan kepada uwo saya Siti Asiah yang telah merawat dan membesarkan peneliti dengan penuh rasa kasih sayang dan kesabaran. Izinkan peneliti menyampaikan ucapan terimakasih yang mendalam juga terhadap pihak-pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini:

1. Prof. Dr. Warul Walidin, AK. MA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
2. Dr. Ernita Dewi, S.Ag, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Eka Januar, M.Soc., Sc., selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu pemerintahan.
4. Siti Nur Zalikha, M.Si. selaku Penasehat Akademik sekaligus Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIn Ar-Raniry Banda Aceh.
5. Rasa hormat dan terimakasih yang tidak dapat peneliti ucapkan hanya dengan kata-kata kepada bapak Muhammad Thalal, Lc., M.Si., M.Ed. dan bapak Afrijal, M.IP. selaku dosen pembimbing satu dan pembimbing dua yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, ide-ide, saran dan motivasi dalam membimbing dengan penuh kesabaran sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal ini.
6. Seluruh dosen Ilmu Administrasi Negara yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama perkuliahan.
7. Kepada informan yang telah banyak membantu memberikan informasi yang sangat dibutuhkan dalam proses penulisan skripsi ini. Terimakasih atas waktu dan ketersediaanya.
8. Kepada teman dan sahabat Nadya yang telah bersedia menyumbangkan laptopnya dalam penyelesaian penulisan skripsi peneliti dan kepada Riva Purnama beserta Nurlita yang telah membantu saya dalam Penelitian.

Peneliti sadari bahwa dalam penelitian skripsi ini masih jauh dari kata sempurna sebagai mana yang diharapkan maka oleh sebab itu dengan segenap kerendahan hati peneliti mengharapkan saran-saran yang membangun demi kebaikan tulisan ini.

Banda Aceh, 1 Juli 2022

Peneliti,

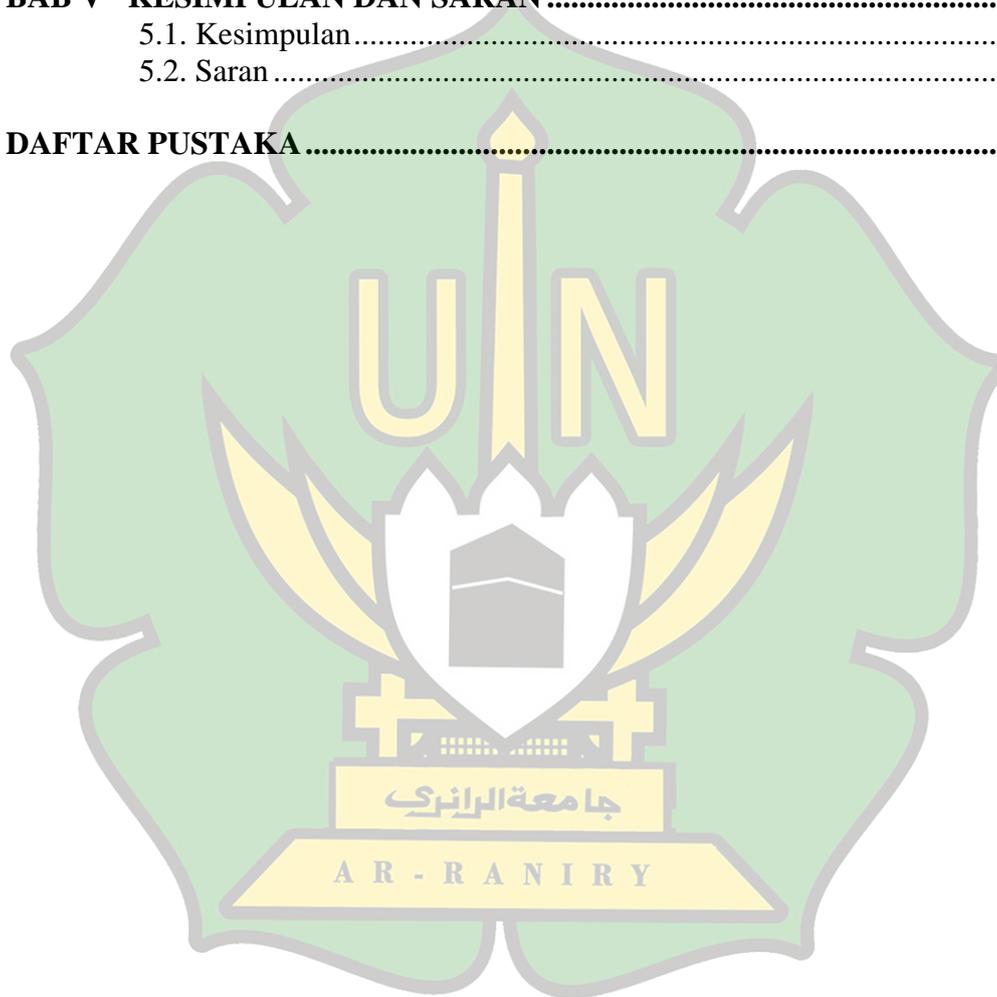
Cici Ramadhani



DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	i
PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN SIDANG	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Rumusan Masalah.....	6
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	6
BAB 11 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Penelitian Terdahulu	7
2.2. Landasan Teori	9
2.2.1. Tinjauan Tentang Kepuasan	10
2.2.2. Konsep Pelayanan Aplikasi Taspen	13
2.3. Darsar Regulasi	16
2.4. Kerangka Berfikir	16
2.5. Hipotesisi	17
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1. Desain Penelitian	19
3.2. Definisi Operasional Variabel	19
3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	19
3.4. Populasi dan Sampel	22
3.5. Sumber Data	25
3.6. Teknik Pengumpulan Data	25
3.7. Instrumen Pengolahan Data	31
3.7.1. Uji Validitas	31
3.7.2. Uji Reliability	33
3.7.3. Uji Normalitas	34
3.8. Teknik Analisis Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHSAN	50
4.1. Hasil Penelitian.....	50
4.1.1. Gambaran Lebaga/Lokasi Penelitian	
4.2. Hasil Pengumpulan Data	50
4.2.1. Hasil Uji Validitas	50
4.2.2. Hasil Uji Reliability.....	52

4.2.3. Hasil Uji Normalitas.....	53
4.3. Hasil Pengolahan Data.....	55
4.3.1. Distribusi Karakteristik Responden.....	55
4.3.2. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Konsep New Publik Manajemen	58
4.4. Pembahasan	63
4.4.1. Hasil Analisis Data Penelitian	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	68
5.1. Kesimpulan.....	68
5.2. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70



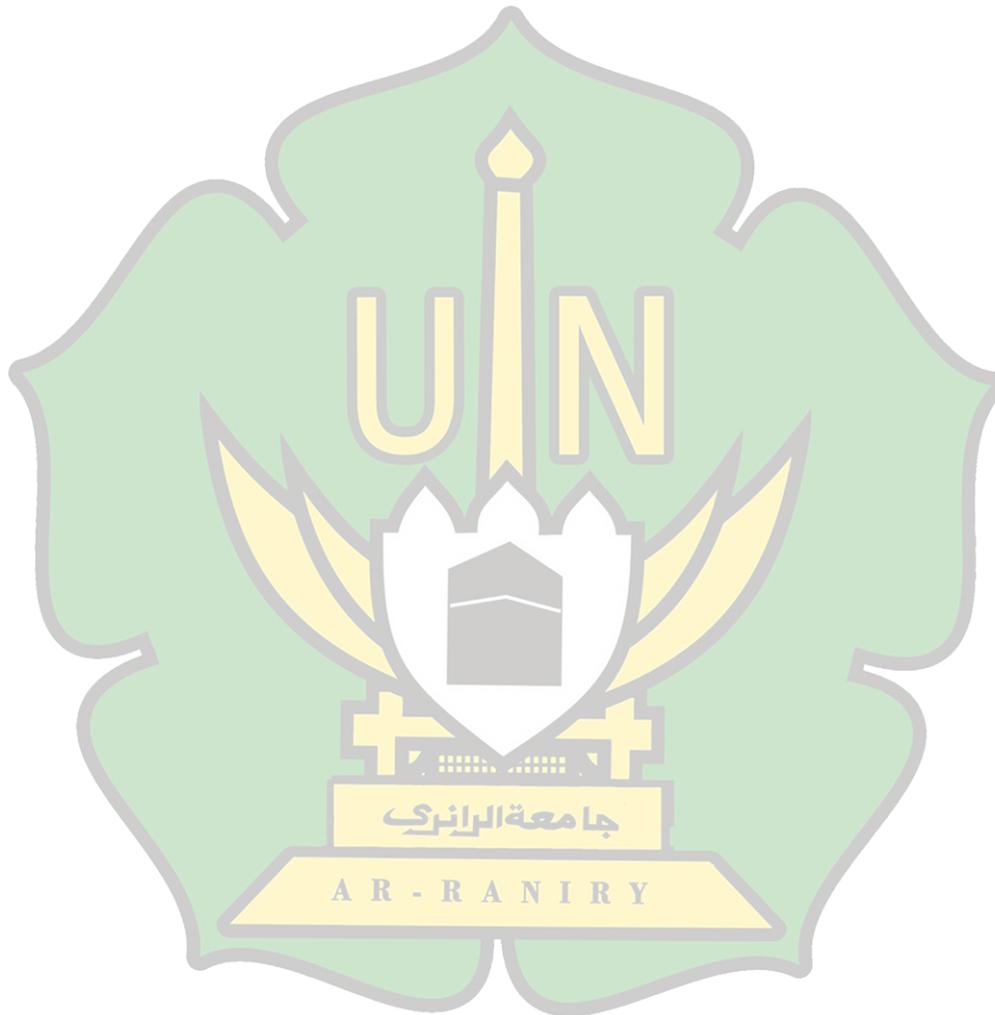
DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Indikator Pelayanan.....	20
Tabel 3.2 Jumlah Populasi dan Sampel.....	24
Tabel 3.3 Model Skala Likert.....	27
Tabel 3.4 Instrumen Pernyataan Penelitian.....	29
Tabel 4.1 Sasaran Mutu Perusahaan PT. Taspem Cabang Banda Aceh	42
Tabel 4.2 Jadwal Pelayanan PT. Taspem Cabang Banda Aceh	48
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas.....	51
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	57
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas	58
Tabel 4.6 Pendistribusian Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.7 Pendistribusian Responden Berdasarkan Pendidikan	56
Tabel 4.8 Pendistribusian Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
Tabel 4.9 Pendistribusian Responden Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Tangibles.....	58
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Realibility	59
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Responsiveness	60
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Assurance.....	61
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Emphaty	62
Tabel 4.15 Indeks Variabel-Variabel Penelitian	64



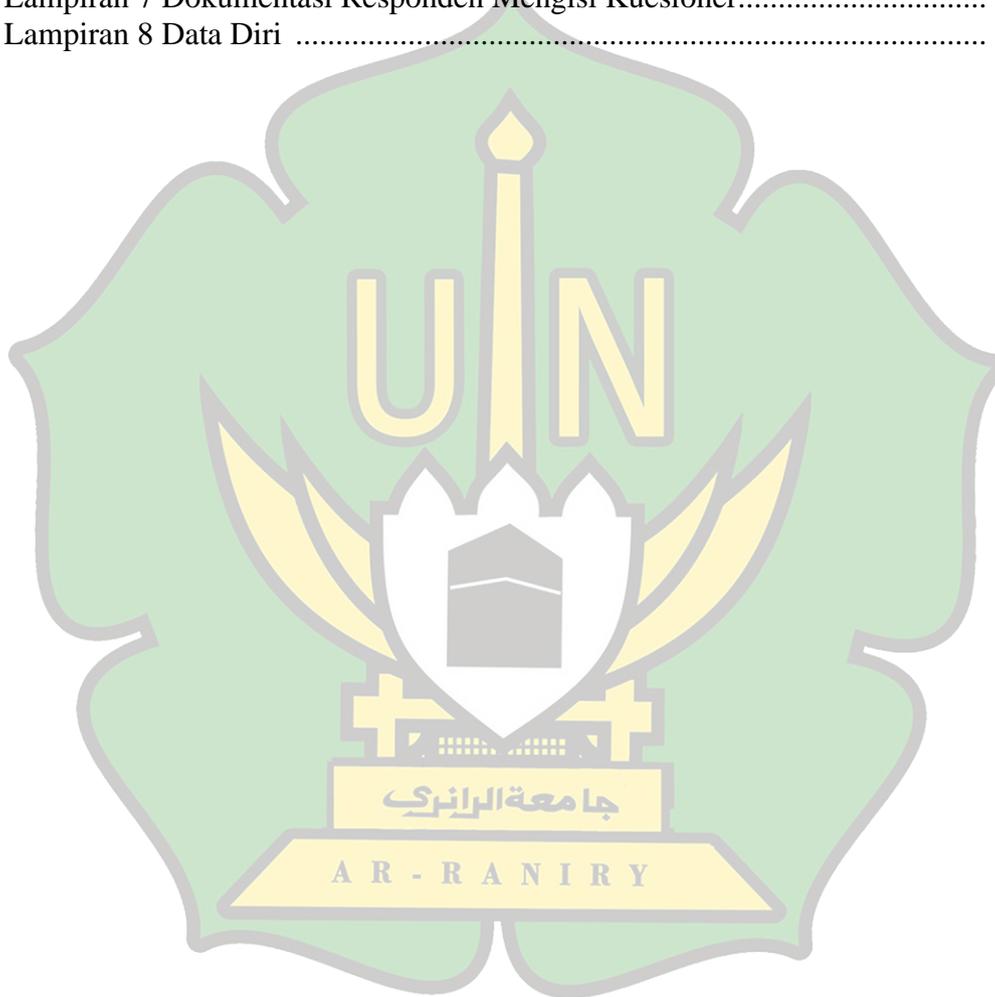
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Profil Aplikasi Taspen..... 14



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabulasi Jawaban Responden.....	73
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	78
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas	81
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas dan Normalitas	83
Lampiran 5 Surat Pengantar Penelitian	84
Lampiran 6 Surat Balasan Penelitian Dari PT. Taspen	85
Lampiran 7 Dokumentasi Responden Mengisi Kuesioner.....	80
Lampiran 8 Data Diri	83



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pemerintah sebagai salah satu elemen penting bagi sebuah negara disamping berperan sebagai pengemban suatu amanat pemerintah juga dituntut agar dapat memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat diberbagai segala aspek seperti yang telah di cantumkan dalam undang-undang sebuah negara. pelayanan masyarakat merupakan peran yang paling mendasar dari keberadaan pemerintah indonesia. Pelayanan yang diberikan pemerintah bertujuan untuk bisa memberikan keadilan dan kesejahteraan di tengah-tengah warga negara melalui penyediaan berbagai pelayanan kehidupan mayararakat dalam bidang sosial, ekonomi dan kebudayaan yang di dukung dan disediakan oleh negara.¹

Pemerintah membangun Instansi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang dipercaya oleh pemerintah sebagai suatu penyelenggara asuransi sosial dalam sistem perekonomian yang berfokus terhadap kesejahteraan masyarakat.² Menurut Undang- Undang Nomor 19 Tahun 2003 Badan Usaha Milik Negara (BUMN) merupakan suatu bidang usaha dimana modalnya dimiliki oleh pemerintah yang berasal dari kekayaan Negara. Pemerintah memberikan salah satu diantaranya mengelola program jaminan sosial bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) dan pejabat

¹ Zahra Nuriah Jahan, “ *Analisi Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Pembayaran Program Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Di PT Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta*”, (Yogyakarta: Fakultas Ekonomi,2017). Hal 1

² Dita Destia Anggraini “*Evektifitas Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi Di PT Taspen (Persero) Kator Cabang Palembang*”, (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 2020), hal 6.

negara dengan membentuk ketentuan pada Aparatur Sipil Negara “Dana Pensiun” yang terdapat dalam Undang- Undang Nomor 11 Tahun 1996 yang dikelola oleh PT. Taspen sebagai bentuk Perlindungan pemeliharaan serta peningkatan kesejahteraan terhadap Aparatur Sipil Negara Pegawai Negera Sipil (PNS)³

PT. Taspen (Persero) merupakan pelayanan pembayaran dana pensiun Pegawai Negeri sipil (PNS). PT. Taspen juga termasuk kedalam salah satu perusahaan yang di kelola oleh Badan Usaha Milik Negara untuk melayani dan memudahkan masyarakat dan aparatur sipil negara seperti Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam pengambilan dana pensiun. PT. Taspen mulai sejak Januari 2019 di Seluruh Indonesia termasuk kantor Cabang Banda Aceh menerapkan kebijakan sistem otentikasi untuk para pensiunan dengan melakukan biometric berupa wajah, suara dan sidik jari dengan meluncurkan program Aplikasi Taspen dengan motto lima (5) T yaitu: tepat orang, tepat waktu, tepat jumlah, tepat tempat, dan tepat administrasi.⁴ Aplikasi Taspen layanan digital tabungan asuransi pensiun bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS). Julianda sebagai kepala bagian perencanaan dan keuangan menjelaskan dari 30.000 pensiunan di Aceh 80% diantaranya sudah melakukan perekaman biometric menggunakan Aplikasi Taspen.

Berkembangnya teknologi informasi pada era saat ini yang semakin maju menuntut untuk setiap orang mengikuti perkembangan, namun perkembangan teknologi tidak didampingi dengan mutu Sumber Daya Manusia (SDM) yang mencukupi yang secara tidak langsung dapat mempengaruhi efektivitas dari

³ Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 Tentang Badan Usaha Milik Negara

⁴ Priskilla Grace Langkai, “Kualitas Pelayanan Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada PT Taspen (Persero) Cabang Manado” (Jurnal Administrasi Bisnis:2018). Hal 74. Vol.7, hal 26.

sebuah kebijakan. Seperti yang terdapat pada Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2017 tentang perubahan atas peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2015 tentang Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dan Jaminan Kematian (JKM) bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) yang menyebutkan bahwa pentingnya memberikan tunjangan berupa dana maupun jaminan sosial apabila Aparatur Sipil Negara (ASN) mengakhiri masa pengabdianya terhadap negara. Maka apabila peserta mengalami kematian maka akan diberikan kepada ahli waris.

Aplikasi Taspen menjembatani para penerima pensiun agar menjadi lebih mudah dalam melakukan pengambilan dana pensiun dengan verifikasi wajah pensiun. Melalui data penerima pensiun yang sudah ada, para pensiun dapat melakukan otentikasi data dimanapun dan kapanpun melalui aplikasi secara otentikasi menggunakan smartphone tanpa harus mengunjungi bank, pos maupun mitra bayar. Data dari enrollment tersebut juga akan disematkan dalam bentuk smartcard taspen yang nantinya dapat digunakan sebagai ATM untuk pengambilan dana pensiun.⁵ Seperti yang tertuang pada peraturan yang mengatur tentang pedoman pelayanan taspen seperti pada pelayanan program pensiun, program Tabungan Hari Tua (THT), manajemen kepesertaan serta pelayanan klaim secara langsung maupun secara tidak langsung dan mekanisme pelayanan PT. Taspen kepada para pensiun diatur dalam Pedoman Direksi Nomor PD-12/DIR/2012 4 September 2012⁶

⁵ Adek Nurhasana, “Evektifitas Penggunaan Sistem Aplikasi Otentikasi Penerima Pensiun PT.Taspen Secara Digital Dengan Menggunakan Smartphone Di kota Padang” (Jurnal Ilmu Administrasi: 2020).hal 17, Vol 2, hal 43.

⁶ Lola, “ Analisi Peran Perseroan Terbatas Taspen Dalam Pelayanan Sistem Aplikasi Otentikasi Penerima Dana Pensiunan Di Kota Banda Aceh” (Fakultas Ilmu Sosial: 2022), hal 32

Zaman era saat ini setiap perusahaan termasuk PT. Taspem di tuntutan untuk meningkatkan pelayanan yang bermutu tinggi sesuai dengan bidangnya masing-masing agar mampu mewujudkan kepuasan layanan bagi pengguna. Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan kemudian dibandingkan dengan harapan.⁷Setelah dikeluarkan program Aplikasi Taspem otentikasi oleh salah satu kantor Cabang PT. Taspem yang berada di Kota Banda Aceh sejak Januari 2019. guna memberikan pelayanan terhadap Pegawai Negeri Sipil yang maksimal untuk memudahkan para pensiun dalam pengambilan dana pensiun seperti yang tertuang pada PERMENKEU Nomor 24/PMK.02/2013 dan Per44/PB/2015 tentang tata cara perhitungan, penyediaan, pencairan dan pertanggungjawaban dana belanja pensiun yang dilaksanakan oleh PT. Taspem (persero) yang terdapat pada pasal 5, pasal 9, pasal 14A, pasal 16, dan pasal 30A.

Namun setelah dikeluarkan Aplikasi Taspem otentikasi ini ternyata bukan semakin memudahkan namun malah membuat peserta pensiun merasa kesulitan yang diakibatkan saat verifikasi enrollment atau data biometric yang sering kali terjadi kegagalan atau sistem aplikasi yang eror sehingga para peserta pensiun tetap harus datang langsung secara manual ke mitra bayar untuk verifikasi data⁸

⁷ Zahra Nuriah Jahan, “ Analisis kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Pembayaran Program Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) di PT. Taspem (persero) Cabang Yogyakarta”,(Yogyakarta:2017), hal 2.

⁸ Lola, “ Analisa Peran Perseroan Terbatas Taspem Dalam Pelayanan Sistem Aplikasi Otentikasi Penerima Dana Pensiunan Di Kota Banda Aceh” (Fakultas Ilmu Sosial: 2022), hal 5.

Berdasarkan hasil wawancara pada observasi penelitian awal yang saya lakukan pada bapak M.Z selaku pengguna Aplikasi Taspen dan bapak Subargio sebagai kepala bidang layanan dan mamfaat PT. Taspen persero kantor cabang Banda Aceh Menjelaskan bahwa dari 46.367 pensiunan asal Kota Banda Aceh pada tahun 2021 sekitar 39.145 pensiun yang telah melakukan enrollment untuk aplikasi otentikasi dan yang telah menggunakan aplikasi sebanyak 32.170 pensiunan (14 mei 2022). dari data pensiun pengguna Aplikasi Taspen salah satu diantaranya pensiun yang menggunakan Aplikasi Taspen yaitu bapak AZ (61- 62) dan bapak AY (64-65) mengatakan dalam proses pengambilan dana pensiun setelah dikeluarkan Aplikasi Taspen otentikasi ini ternyata bukan semakin memudahkan namun malah membuat peserta pensiun merasa kesulitan yang diakibatkan saat verifikasi enrollment atau data biometrik yang sering kali terjadi kegagalan atau sistem apikasi yang eror sehingga para peserta pensiun tetap harus datang langsung secara manual ke mitra bayar.

Berdasarkan permasalahan tersebut memunculkan permasalahan-permasalahan dalam pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat memperlambat proses pelayanan yang diberikan PT. Taspen terhadap Peserta Pensiunan Asal Kota Banda Aceh. Sehingga penulis tertarik untuk meneliti tentang “ Analisi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Taspen Otentikasi Pada Nasabaha PT. Taspen (Persero) Cabang Banda Aceh”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah ditulis maka peneliti akan memberikan identifikasi masalah yang akan di jadikan bahan untuk penelitian sebagai berikut:

1. Para nasabah pengguna Aplikasi Taspen merupakan lansia yang banyak diantara mereka tidak bisa menggunakan layanan digital smartphone android
2. Para nasabah pengguna Aplikasi Taspen sering mengalami kendala kegagalan dalam mengakses data seperti memasukan dokumen, dan verifikasi data seperti memasukan dokumen dan verifikasi data perekam wajah, suara dan sidik jari yang dikarenakan layanan belum maksimal.

1.3. Rumusan Masalah

1. Seberapa besar tingkat kepuasan pengguna Aplikasi Taspen pada nasabah penerima program dana pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) terhadap layanan Apikasi Taspen di Kota Banda Aceh?

1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Aplikasi Taspen pada nasabah penerima program dana pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) terhadap layanan aplikasi taspen di Kota Banda Aceh.

1.5. Mamfaat Penelitian

1. Secara teoritis untuk dapat memberikan masukan terhadap pihak manajemen PT. Taspen tentang kendala dan hambatan yang sering di alami oleh nasabah pengguna Aplikasi Taspen.

2. Secara praktis dapat menyapaikan tentang indeks kepuasan nasabah terhadap layanan Aplikasi Taspen yang diberikan oleh pihak perusahaan dalam melayani masyarakat/nasabah. Sikap tenaga kerja terdapat hubungan yang bermakna dalam dimensi pelayanan dengan kepuasan nasabah sehingga nantinya dapat dilakukan peningkatan mutu pelayanan teknologi yang lebih maksimal dan efektif



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Pada penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Selain itu untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini. Maka dalam landasan teoritis ini penulis mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

1. Hasil penelitian Soraya Lestari (2020)

Penelitian yang dilakukan oleh Soraya Putri (2020), berjudul “ Pengaruh Kualitas Jasa Layanan Dan Efektivitas Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Taspen (persero) Kantor Cabang Banda Aceh” pengaruh kualitas jasa layanan adalah kepuasan yang didapatkan dari kualitas pelayanan yang bagus menjadi nilai ukur bagi nasabah pengguna Aplikasi Taspen.

Hasil yang ditemukan dalam penelitian ini adalah mengenai Pengaruh Kualitas Jasa Layanan Dan Efektivitas Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Tasp (persero) Kantor Cabang Banda Aceh ” Hasil uji f diatas didapat F_{hitung} sebesar 39,833 sedangkan F_{tabel} (4,139). Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa tingkat signifikan sebesar $0,001 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_0 diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas jasa layanan dan penggunaan Aplikasi Taspen otentikasi

secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT.Taspen

(persero) Kantor Cabang Banda Aceh.⁹

2. Hasil Penelitian Zahra Nuriah Jahan (2017)

Penelitian yang dilakukan oleh Zahra Nuriah Jahan (2017) yang berjudul: “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Pembayaran Program Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Di PT.Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta” mengatakan bahwa kepuasan nasabah merupakan kesan kinerja dan harapan dari tingkat perasaan seseorang setelah menggunakan produk atau jasa terhadap kebutuhan dan keinginan dan harapan yang diinginkan.

Hasil yang ditemukan dalam penelitian ini indek kepuasan nasabah terhadap pelayanan pembayaran program pensiun PNS di PT.Taspen (persero) Cabang Yogyakarta Sebesar 78,325 dan berada dalam mutu pelayanan “B” atau dengan kategori “Baik”¹⁰

3. Hasil Penelitian Sunarti (2018)

Penelitian yang dilakukan oleh Sunarti (2018) yang berjudul tentang : “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Safiatuddi Jambi” menyatakan bahwa

⁹ Soraya Lestari,”*Pemgaruh Kualitas Jasa Layanan Dan Efektivitas Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi Terhadap Kepuasan Nasabah*”(Jurnak Economics Science:2020), hal 111.

¹⁰ Zahra Nuriah Jahan, “ *Analisis kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Pembayaran Program Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) di PT. Taspen (persero) Cabang Yogyakarta*”,(Yogyakarta:2017), hal 2

kepuasan mahasiswa merupakan penerima pelayanan akademik dari perguruan tinggi setelah membandingkan kesesuaian antara harapan dengan kinerja yang dilaksanakan akan menciptakan kesetiaan dan loyalitas kepada pelayanan akademik itu sendiri.

Hasil yang ditemukan dalam penelitian ini adalah pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa FEBI UIN STS JAMBI yang ditunjukkan oleh hasil koefisien regresi sebesar 0,371. Nilai signifikan variabel kepuasan sebesar 0,000 hal itu berarti lebih kecil dari pada 0,05 nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $6,470 > 1,660$ sehingga mengindikasikan bahwa pelayanan akademik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa FEBI.

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Tinjauan Tentang Kepuasan

A. Pengertian Kepuasan Nasabah

Menurut Kettler Kepuasan adalah salah satu argumentasi atau kondisi positif yang diberikan seseorang di mana harapan, keinginan dan kebutuhan seseorang dapat terpenuhi sesuai dengan ambisi kinerja suatu sistem, produk atau jasa yang diinginkan dengan baik.¹¹

Kepuasan nasabah adalah suatu hal penting untuk melindungi citra perusahaan di masyarakat luas sehingga pelayanan yang berkualitas bagi nasabah penting untuk dikembangkan. Pengembangan mutu pelayanan

¹¹ Suadi, "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur" (Jurnal Administrasi dan Studi Kebijakan:2019), Vol 1, hal 16.

kepada para nasabah merupakan suatu hal yang signifikan dalam upaya mengembangkan kepuasan nasabah. Hal tersebut sangat penting karena menjadi acuan dasar baik dalam pemerintah perusahaan ataupun sebagainya bagi penyelenggara jasa atau layanan.¹²

Berdasarkan penjelasan kepuasan nasabah diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah adalah seseorang yang merasakan puas atau memberi nilai tambah setelah menggunakan jasa atau pelayanan yang diberikan dari sebuah produk maupun pelayanan dari perusahaan penyedia layanan.

B. Tingkat Kepuasan Nasabah

Tingkat kepuasan nasabah/pengguna merupakan suatu laporan atau keterangan yang dihasilkan tentang tingkat kepuasan nasabah/pengguna yang didapatkan dari hasil pengukuran yang dilakukan secara sistematis atas pendapat nasabah/pengguna dalam mendapatkan pelayanan dari pihak penyelenggara pelayanan publik dan dengan membandingkan harapan dan kebutuhannya. Elemen-elemen tingkat kepuasan pengguna/nasabah sesuai dengan konsep *New Publik Management* yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan berpegang terhadap kualitas pelayanan yang diberikan instansi penyedia layanan kepada nasabah/masyarakat melalui pelaksanaan suatu kebijakan.¹³

¹² Nina Indah Febriana,” *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*”,(Jurnal An-Nisbah: 2016), Vol 3, hal 146.

¹³ Ida Fitriani,” *Kepuasan Nasabah Terhadap produk dan Pelayanan Bank Syariah di Kota Metro*” (Metro : 2018), Hal 17.

Kepuasan nasabah/masyarakat menjadi salah satu alat ukur untuk mengukur dan melihat suatu kualitas pelayanan publik. Jika kepuasan nasabah/masyarakat rendah maka kualitas pelayanan juga dianggap rendah tingkat kepuasan juga merupakan upaya yang dilakukan dengan tujuan untuk mecarpai harapan yang diharapkan agar tingkat kepuasan tersebut bisa dinyatakan baik. Sesuai dengan yang tercantum pada Peraturan Undang-Undang Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1. Pelayanan publik kegiatan seseorang maupun kelompok baik dilakukan secara langsung ataupun tidak langsung guna memenuhi kebutuhan orang lain¹⁴

C. New Publik Management

Sesuai dengan Konsep New Publik Management (NPM) ada memliki lima dimensi indikator dari kualitas pelayanan beberapa diantaranya:

1. Reability : aspek kemampuan suatu perusahaan agar melaksanakan jasa sesuai dengan yang dijanjikan tepat waktu.
2. Tangibles : aspek yang merupakan bukti nyata yang di tandai dengan penyediaan yang memadai seperti sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
3. Responsiveness : perusahaan yang dilakukan langsung oleh perusahaan.

¹⁴ Alpaida, “*Manajemen Pelayanan Publik*” 2019, hal 12.

4. Assurance : Pengetahuan, perilaku atau sikap karyawan dalam memberikan karyawan perhatian, etika dan moral yang baik dalam suatu pelayanan.
5. Empathy : kemampuan perusahaan untuk bisa mengetahui keinginan dan kebutuhan dokumen.

Dalam penelitian ini konsep New Publik Management menjadi sebuah indikator untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah/pengguna Aplikasi Taspen terhadap nasabah PT. Taspen Cabang Banda Aceh. Dalam mengambil indikator Pelayanan dengan konsep New Publik Management dibandingkan dengan beberapa unsur yang ada pada Indeks Kepuasan Masyarakat seperti yang didasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang penyusunan survei kepuasan masyarakat. Indikator pelayanan dengan konsep New Publik Management sesuai dengan konsep pernyataan atau pertanyaan yang akan diajukan dalam kuesioner yang akan disebarakan terhadap responden penelitian ini.

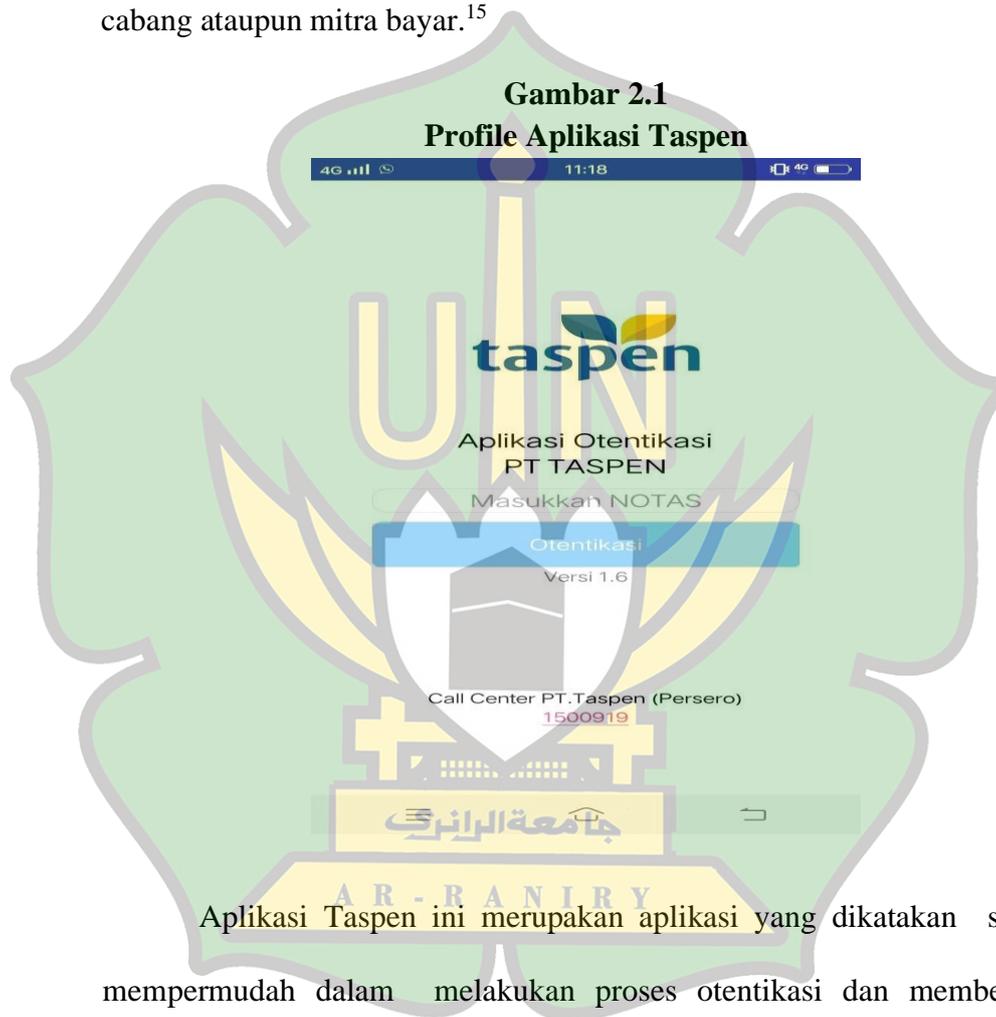
2.2.2. Konsep Pelayanan Aplikasi Taspen

A. Konsep Aplikasi Taspen

Iqbal Lantaro sebagai direktur utama PT. Taspen (persero) mengemukakan bahwa Aplikasi Taspen merupakan salah satu bentuk usaha peningkatan pelayanan dalam memberikan kepuasan terhadap nasabah. Banyak mamfaat yang dapat ditimbulkan dengan dikeluarkan

kebijakan otentikasi online secara terpusat dengan adanya menggunakan aplikasi ini pengambilan dana pensiun bisa semakin lebih mudah dan proses otentikasi yang dapat dilakukan secara mandiri selain itu juga dapat mempermudah peserta taspem yang bertempat tinggal jauh dari kantor cabang ataupun mitra bayar.¹⁵

Gambar 2.1
Profile Aplikasi Taspem



Aplikasi Taspem ini merupakan aplikasi yang dikatakan sangat mempermudah dalam melakukan proses otentikasi dan memberikan informasi kepada penerima dana pensiun kepada peserta program pensiun. Sehingga peserta pensiun dapat dinilai untuk berhak terus mendapatkan pembayaran pensiun. Aplikasi ini adalah sebagai salah satu jalan alternatif

¹⁵ Dita Destia Anggraini, “ *Evektifitas Penggunaan Aplikasi Taspem Otentikasi Di PT.Taspem (Persero) Kantor Cabang Palembang*”, (Jurnal Administrasi Publik: 2020), hal 5.

bagi peserta pensiun untuk melakukan “lapor diri” atau absen sehingga para pensiun tidak perlu lagi datang ke mitra bayar cukup dengan hanya melakukan “Taspen Otentikasi” yang telah di akses di smartpone. Namun dalam tahap verifikasi data dalam pengambilan dana pensiun sering mengalami kendala terhadap pengguna Aplikasi Taspen seperti Sering terjadinya sistem yang eror, waktu yang disediakan tidak sesuai dan pelayanan belum memenuhi harapan¹⁶ Adapun beberapa langkah- langkah tata cara otentikasi Aplikasi Taspen sebagai berikut:

1. Buka Aplikasi Taspen otentikasi di HP android.
2. Masukkan nomor taspen
3. Verifikasi wajah pensiun dan hanya diberikan waktu tiga detik saja.
4. Menyebutkan angka yang ada di aplikasi taspen otentikasi tersebut.
5. Sidik jari pegawai yang sudah pensiun.
6. Jika semua tahapan-tahapan sudah dilakukan dengan benar maka akan keluar bacaan otentikasi berhasil.¹⁷

Prosedur Aplikasi Taspen ini sendiri merupakan pedoman dalam pelaksanaan yang tersusun dari tahap pekerjaan yang saling berkesinambungan sehingga mampu membentuk kerja sama antara bagian yang satu dengan yang lain. Setiap bidang memiliki tugas dan peranan

¹⁶ Muhamad Faizal, “*Digitalisasi Pelayanan Pensiun Aparatur Negara Pada Taspen Dikota Bandar Lampung*” (Jurnal Birokrasi:2020)., Vol 2, hal 210

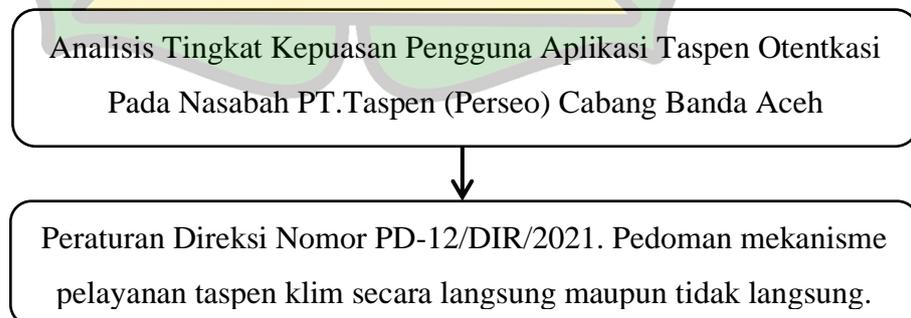
¹⁷ PT.Taspen Cabang Banda Aceh Bidang Pelayanan.

masing-masing yang akan terjalin dalam satu rangkaian kerja karena dengan adanya prosedur yang jelas dan sederhana proses pelayanan pembayaran gaji pensiun maka penyelesaian hak peserta yang tepat waktu membuat para peserta taspen dan keluarganya dapat lebih cepat menikmati hak atas nilai mamfaat dana pensiun di usia lanjut.¹⁸

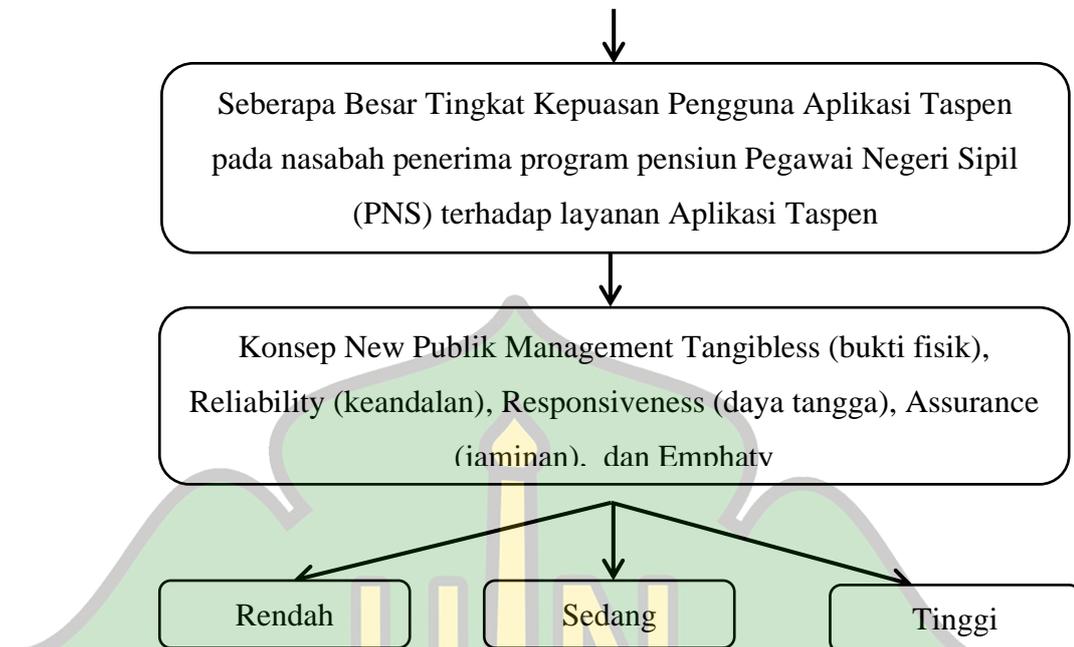
2.3 Dasar Regulasi

Regulasi yang menjadi tolak ukur dalam penyelsaian penelitian ini adalah Direksi Nomor PD-12/DIR/2012 4 September 2012 yaitu tentang pedoman yang mengatur pelayanan seperti pada pelayanan program pensiun, program Tabungan Hari Tua (THT), manajemen kepersertaan serta pelayanan klim secara langsung maupun tidak langsung dan mekanisme pelayanan PT. Taspen terhadap para pensiun. Tujuan umum pada regulasi ini yaitu untuk menciptakan pelayanan yang efektif, sejahtera, aman dan damai dan untuk meningkatkan pelayanan yang baik kepada nasabah/masyarakat sebagai penerima layanan.

2.4 Kerangka Berpikir



¹⁸ Anugrah Agung Ristiano, “*Evaluasi Terhadap Sistem Pencairan Dana Pensiun Melalui Aplikasi Otentikasi Taspen*” 2020, hal 7-8.



2.5 Hipotesis

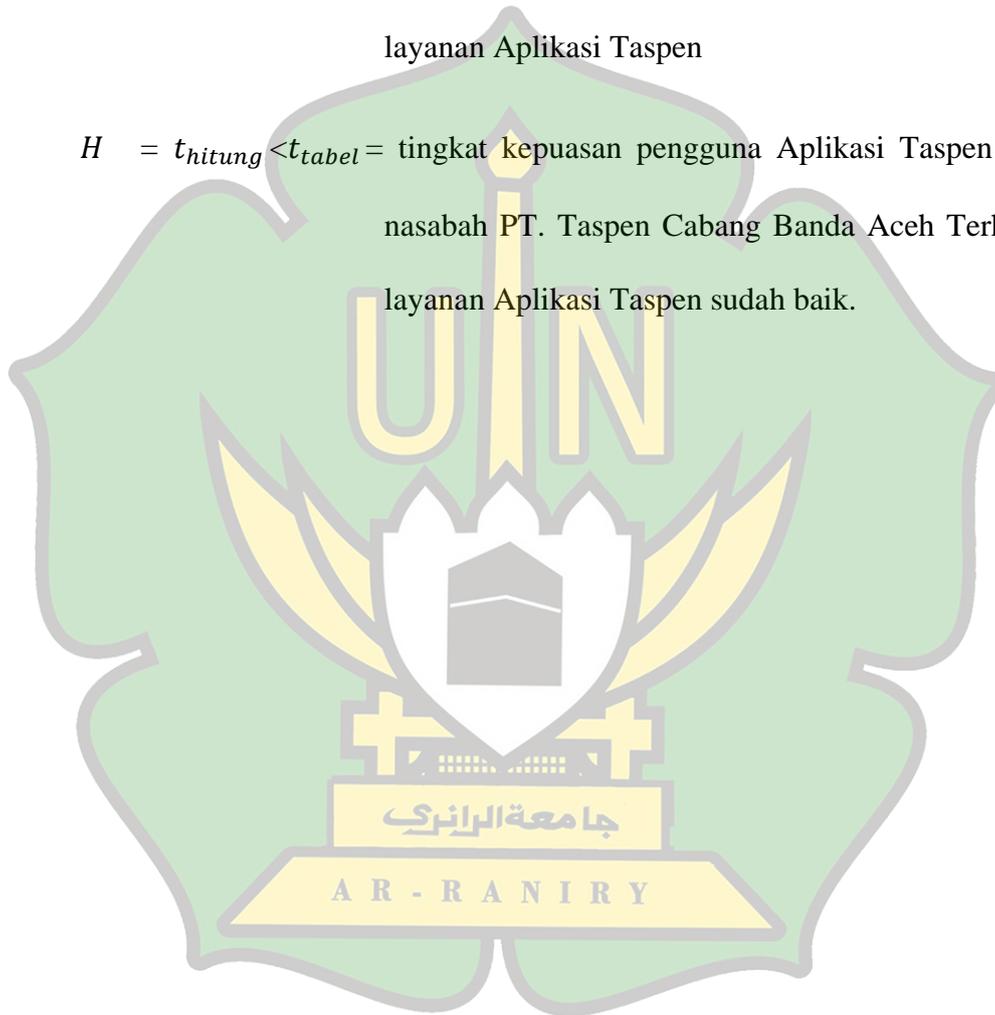
Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap sesuatu “bahwa hipotesis juga bisa diartikan jawaban sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbukti melalui data yang terkumpul” berdasarkan argument di atas maka dapat penulis jelaskan bahwa hipotesis adalah jawaban yang bersifat sementara.¹⁹ Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan teori yang relevan, belum berdasarkan fakta-fakta empiris yang di dapat dari pengumpulan data kemudian barulah hipotesis ini di uji peneliti dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Berikut adalah hipotesis dari penelitian ini:

¹⁹ Ningrum, “Pengaruh Penggunaan Metode Berbasis Pemecahan Masalah (Problem Solving) Terhadap hasil Belajar Ekonomi Siswa kelas X Semester Genap Man 1 Metrotahun Pelajaran 2016/2017, Pendidikan Ekonomi FKIP Universitas Muhammadiyah Metro”, Jurnal Pendidikan Ekonomi UM Metro, Vol5.No 1(2017), hal 148-149.

Berdasarkan keterangan Identifikasi diatas, maka untuk menjawab identifikasi masalah, penulis menetapkan hipotesis sebagai berikut:

$H_o = t_{hitung} < t_{tabel}$ = tingkat kepuasan pengguna Aplikasi Taspen pada nasabah PT. Taspen Cabang Banda Aceh Terhadap layanan Aplikasi Taspen

$H = t_{hitung} < t_{tabel}$ = tingkat kepuasan pengguna Aplikasi Taspen pada nasabah PT. Taspen Cabang Banda Aceh Terhadap layanan Aplikasi Taspen sudah baik.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif penelitian ini disebut dengan penelitian deskriptif karena penelitian menghasilkan data berupa gambaran dengan susunan kalimat-kalimat mengenai kepuasan nasabah terhadap pelayanan Aplikasi Taspen Cabang Banda Aceh. Penelitian ini disebut dengan penelitian kuantitatif karena penelitian yang dilakukan dengan pengumpulan data berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik dengan pengukuran variabel yang diteliti secara berstruktur Kuesioner Dengan konsep *New Publik Manajemen* menggunakan skala likert yang disusun sehingga mendapatkan data kuantitatif.²⁰

3.2. Definisi Operasional Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini maka peneliti membuat definisi operasional untuk memudahkan pembaca untuk mengetahui makna dari setiap variabel yang akan diteliti. Variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan 5 indikator dengan konsep *New Publik Manajemen* yang di instruksikan oleh era zaman sekarang ini berikut merupakan penjelasan variabel yang digunakan dalam penelitian ini: ²¹

²⁰ Dedi Rahmadhani, “*Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Bus Trans Kutaradja Rute Kota Banda Aceh –Lambaro-Blangbintang*”,(fakultas Ilmu Sosial: 2020), hal 21.

²¹ Khairatus Sarah, “*Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kebersihan,Keindahan, Dan Ketertiban (K3) Dikawasan Pasar Induk Lambaro Kecamatan Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar*”, (Fakultas Ilmu Sosial : 2022), hal 28.

Tabel 3.1
Indikator Variabel

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
1	Tingkat Kepuasan Nasabah	Kegiatan seseorang dalam suatu kelompok atau organisasi yang bekerja secara langsung dalam memenuhi kebutuhan orang lain secara efektif dan efisien	Konsep New Manajemen Publik <ul style="list-style-type: none"> • Realiability • Tangibless • Responsiveness • Asurance • Emphaty Menurut Zeithml Parasuraman dan Berry dalam pasolog:2011, serta Harfika dan Abdullah:2017	Likert

Berdasarkan penjelasan alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan konsep New Publik Management terhadap layanan Aplikasi Taspen dengan menggunakan 5 indikator berikut adalah klasifikasi terhadap alat ukur yang menngunakan konsep New Publik Management dengan menggunakan skala likert

Tabel 3.2
Klasifikasi Alat Ukur Konsep New Publik Management

	Unsur yang dinyatakan	No Butiran Pernyataan	Jumlah Pernyataan
Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Taspen Pada Nasabah PT. Taspen Cabang Banda Aceh	Tangibles (bukti nyata)	TI1, TA2, TW3	3
	Reliability (keandalan)	RA1, RM2, RK3	3
	Responsiveness (daya tanggap)	RC1, RT2, RS3	3
	Assurance (jaminan)	AK1, AK2, AP3	3
	Emphaty (empati)	EK1, ET2, EH3	3

3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada pengguna Aplikasi Taspen nasabah PT. Taspen Cabang Banda Aceh. Waktu penelitian dilaksanakan pada tanggal 2 Juni sampai 15 juni 2022. Alasan penulis melakukan penelitian terhadap nasabah PT. Taspen Cabang Banda Aceh karena PT. Taspen merupakan salah satu Perusahaan Cabang Banda Aceh.

3.4. Populasi dan Sampel

a. populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek penelitian. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah para pengguna Aplikasi Taspen pada nasabah PT. Taspen Cabang Banda Aceh yang berjumlah 32.170 pengguna.

b. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.²² sampel yang akan peneliti gunakan sesuai dengan prosedur penelitian kuantitatif, sampel pada penelitian ini merupakan nasabah PT Taspen Cabang Kota Banda Aceh yang menggunakan Aplikasi Taspen. Jadi untuk menentukan ukuran sampel dapat menggunakan rumus slovin

Adapun rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

²² Sugiyono, *Metodelogi penelitian Administrasi*, Cetakan ke 22 Bandung : Alfabeta, 2014). hal 93.

e = Persen toleransi kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan
(10%)²³

dengan tingkat keyakinan persen toleransi kesalahan yang diinginkan sebesar 10% maka diperoleh perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{32.170}{1 + 32.170 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{32.170}{1 + 32.170 (0,01)}$$

$$n = \frac{32.170}{322,7}$$

$$n = 99,69999$$

berdasarkan rumus di atas maka dapat di peroleh sampel populasi sebanyak 99 responden namun karena ada unsur pembulatan agar dapat mempermudah perhitungan maka peneliti mengambil sampel sebanyak 100 responden. Maka sampel penelitian ini adalah 100 orang nasabah PT. Taspen pensiunan yang menggunakan Aplikasi Taspen Cabang Banda Aceh.

²³

Ahmad Mahyaruddin, “Analisis Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan (FISIP) Terhadap Pelayanan Biro Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Uin ar- raniry”, (Banda Aceh:2020), hal 35

Tabel 3.2

Jumlah Populasi dan Sampel

No	Kecamatan	Jumlah populasi (N)	Perhitungan	Jenis Kelamin		Jumlah Sampel (n)
				L	P	
1.	Baitussalam	3.478	(3.478 : 32.170) x 100	9	2	11
2.	Baiturahman	6.803	(6.803 : 32.170) x 100	18	4	22
3.	Lueng bata	4.128	(4.128 : 32.170) x 100	7	6	13
4.	Syiah kuala	2.348	(2.348 : 32.170) x 100	4	3	7
5.	Meuraxa	3.179	(3.179 : 32.170) x 100	4	6	10
6.	Jaya baru	3.129	(3.129 : 32.170) x 100	3	7	10
7.	Darul imarah	4.300	(4.300 : 32.170) x 100	4	9	13
8.	Kuta Raja	4.805	(4.805 : 32.170) x 100	8	6	14
Total		32.170				100

Sumber : Data diolah dengan Microsoft Exel 2010

3.5. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan dan yang diolah oleh peneliti yang bersumber dari para responden yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, data ini diperoleh dari pensiun/nasabah PT. Taspen yang menggunakan Aplikasi Taspen.²⁴

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sebuah studi literatur atau data yang diperoleh atau data yang dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada seperti data yang diperoleh dari buku, jurnal atau artikel yang mana data sekunder adalah data yang mendukung data primer.²⁵

3.6. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi merupakan salah satu proses yang kompleks atau teknik memperoleh data dengan melakukan pengamatan terhadap peristiwa yang sedang berlangsung. Teknik observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi non partisipan atau observer tidak ikut bagian dalam situasi kegiatan diobservasi. Teknik penumpulan data ini dengan observasi

²⁴ Sugiyono, "Metodelogi Penelitian Administrasi, Cetakan Ke-22" (Bandung : Alfabeta ,2014), hal 93.

²⁵ Tika Solin, "Pengaruh Tingka Pendidikan Terhadap Partisipasi Politik Masyarakat Dalam Demokrasi Lokal", (Fakultas Ilmu Sosial : 2022), hal 24.

langsung yaitu pengumpulan data dengan melihat atau mengamati secara langsung proses pelayanan pada Aplikasi Taspen pada PT. Taspen kota Banda Aceh. Dalam observasi langsung ini pengumpulan data dan pencatatan peneliti terhadap obyek dilakukan di tempat berlangsungnya peristiwa.²⁶

b. Angket

Angket merupakan suatu alat pengumpulan data dalam assement non tes berupa penyebaran daftar pertanyaan kepada responden, yaitu peserta program pensiun yang menggunakan Aplikasi Taspen pada PT. Taspen Kota Banda Aceh.²⁷ Angket yang nantinya digunakan merupakan angket jenis skala likert yang akan di jabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Serta jawaban setiap item instrumen yang menggunakan metode sugiono dengan skala likert yang mempunyai gradasi sangat positif sampai sangat negatif.²⁸

²⁶ Zahra Nuriah Jahan, “ *Analisis kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Pembayaran Program Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) di PT. Taspen (persero) Cabang Yogyakarta*”,(Yogyakarta:2017), hal 81.

²⁷ Sugiyono, *Metode penelitian Kuantitatif*, Bandung, 2018, hal 142

²⁸ Ahmad Mahyaruddi, “*Analisis Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu pemerintahan*”, hal 41-42.

Tabel 3.3
Model Skala Likert

NO	Rentang Jawaban	Pernyataan
1.	Sangat Puas (SP)	5
2.	Puas (P)	4
3.	Netral (N)	3
4.	Tidak Puas (TP)	2
5.	Sangat Tidak Puas (STP)	1

Pengolahan data penelitian yang dilakukan yaitu dengan proses setelah angket diisi dan dikembalikan oleh responden kepada penulis selanjutnya akan penulis teliti kelengkapan pengisian angket apabila ada hal-hal yang belum lengkap baik dalam identitas ataupun jawaban yang di jawab responden maka akan penulis hubungi kembali untuk disempurnakan agar angket tersebut sah digunakan untuk pengolahan data. Setelah itu lanjut kepada tahap pengkodean yang merupakan data yang berbentuk huruf menjadi data berbentuk angka (bilangan) untuk pernyataan yang mana pengkodean yang digunakan sesuai dengan pembahsan yang terdapat pada angket.

Setelah semua data terkumpul akan di proses kepada proses tabulasi dalam bentuk tabel yang membuat informasi dari data

diantarannya pada masing-masing item diberi skor agar nantinya dapat di proses dalam bentuk angka dan akan disesuaikan dengan teknik analisis data yang akan digunakan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data yang telah tersedia informasi tentang struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi serta bukti keterangan yang berhubungan dengan instansi pada saat responden mengisi angket atau kuesioner (jika di izinkan). Dokumen tersebut akan digunakan sebagai sumber data yang dimanfaatkan untuk menafsirkan hasil penelitian dan melengkapi data yang telah diperoleh melalui observasi dan kuesioner dengan cara meminta data kepada pihak-pihak yang terkait.²⁹

3.7. Instrumen Pengolahan Data

Instrument pada penelitian ini digunakan untuk masalah kepuasan pengguna Aplikasi Taspen yang menggunakan Aplikasi Taspen pada nasabah PT.Taspen Cabang Banda Aceh. Instrument pada penelitian ini diambil dari variabel kepuasan pengguna (Y), di dalam variabel memiliki indikator pernyataan yang merujuk terhadap variabel itu sendiri. Instrument pernyataan pada penelitian ini di adopsi dari instrument penelitian terdahulu yaitu pada instrument penelitian NJ, namun dalam instrument terdapat penambahan ataupun pengurangan kata

²⁹ Zahra Nuriah Jahan, “ *Analisis kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Pembayaran Program Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) di PT. Taspen (persero) Cabang Yogyakarta*”,(Yogyakarta:2017), hal 82.

yang disesuaikan peneliti guna memperoleh jawaban dari apa yang ingin dilihat. Sebelum melakukan penelitian peneliti terlebih dahulu telah menguji instrument kuesioner ini kepada salah satu pakar pelayanan yaitu bapak S.A yang menyatakan bahwa instrument kuesioner sudah valid untuk digunakan kepada responden.

Tabel 3.4
Kisi Instrumen pernyataan penelitian

No	Variabel	Indikator	Pernyataan
1.	Tangibles (bukti fisik) salah satu kasat mata yang berbentuk seperti pakaian, fasilitas fisik, termasuk senyum dan sikap ramah.	Informasi	Informasi Pengisian Data yang ditampilkan pada Aplikasi Taspen jelas.
		Akses	Ketersediaan sistem Aplikasi Taspen cepat dan mudah diakses.
		Waktu	Penyediaan waktu dalam tahap verifikasi data sudah sesuai.
2.	Reliability (Keandalan) Kemampuan yang memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan cepat, Jelas, dan memuaskan.	Arahan	Kejelasan arahan layanan Aplikasi Taspen yang mudah dipahami dan dimengerti.
		Metode	Penerapan metode Verifikasi data secara digital telah efektif.
		Kontibusi	Aplikasi Taspen berkontribusi dalam pencairan dana pensiun.
3.	Resvonsiveness (daya tanggap) respon yang diberikan tepat dan cepat dengan konsisten dari waktu ke waktu.	Cepat	Kemampuan layanan Aplikasi Taspen merespon keluhan dengan cepat.
		Teliti	Pemeriksaan data verifikasi enrolltmen otentikasi sangat

			teliti.
		Sesuai	Kemampuan layanan Aplikasi Taspen memenuhi kebutuhan pengguna.
4.	Assurance (jaminan) ketentuan yang menjamin terhadap pengguna Aplikasi Taspen yang meliputi kemampuan, pengetahuan yang dapat dipercaya tanpa adanya keraguan.	Keamanan	Jaminan keamanan identitas dan kerahasiaan dokumen pengguna Aplikasi Taspen terjaga.
		Kegagalan	Verifikasi data enrollment tidak pernah terjadi kegagalan.
		Pencairan	Aplikasi Taspen membantu saya dalam pengambilan dana pensiun
5.	Empathy yaitu kegiatan yang dilakukan dengan hubungan komunikasi yang baik perhatian dan bisa memahami kebutuhan dan harapan pengguna.	Komunikatif	Aplikasi Taspen komunikatif dalam pelayanan.
		Tanggapan	Tanggapan layanan Aplikasi Taspen terhadap pengguna sesuai jam operasional pelayanan.
		Harapan	Layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna

Menurut indikator yang terdapat pada tabel diatas yang dibentuk menjadi instrument penelitian yang di susun dalam bentuk pernyataan kuesioner yang akan diberikan nilai. Jumlah instrumen pernyataan pada penelitian ini yaitu 15 item pernyataan dan disetiap indikator memiliki 3 item pernyataan yang mencakup pembahasan masing-masing indikator.

3.7.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner akan dikatakan valid jika pada point-point pertanyaan pada kuesioner mampu mengutarakan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas mengukur apakah pernyataan atau pertanyaan dalam kuesioner yang kita buat betul-betul dapat mengukur apa yang ingin kita ukur. Validitas merupakan salah satu ukuran yang menggambarkan tingkat keabsahan dan validitas suatu instrument. Instrument yang valid mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya jika instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah.

Validasi atau keabsahan adalah menunjukkan sebesar mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang hendak kita ukur (a valid measure if it successfully measure the phenomenon). Rumus yang digunakan untuk uji validitas dengan teknik korelasi product momen yaitu:

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah observasi / responden

X = Skor pernyataan

$Y = \text{Skor total}$

Untuk menentukan tingkat signifikan rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Df = N-2 \dots \dots \dots (5)$$

Keterangan:

Df = Tingkat signifikan

N = Banyaknya Sampel

Untuk melihat valid atau tidaknya suatu data dapat dilakukan dengan melakukan uji signifikan dengan membandingkan nilai r hitung dengan t tabel untuk *degree of freedom* (df) = n-1, dalam hal ini merupakan jumlah banyak sampel jika t hitung lebih besar dari t tabel maka instrument kuesioner dikatakan valid. Pengujian validitas item (instrument pengumpulan data), berlandaskan pada beberapa ketentuan yaitu:

1. Membandingkan nilai signifikan korelasi satu item dengan total, dengan aturan bila nilai signifikan $< 0,01$ maka item valid, tapi jika nilai signifikan $> 0,01$ maka item tidak valid.
2. Membandingkan nilai r hitung (*nilai person correlation*) dengan nilai r tabel (nilai yang ada pada tabel r). nilai r tabel ini dicari menggunakan tingkat signifikan 0,01 dengan uji 2 sisi dan melihat N (jumlah subjek) dikurangi 2 (df=N-2). Bila r hitung (nilai *person*

correlation) > r tabel, maka item valid. sebaliknya bila r hitung (nilai *person correlation*) > r tabel maka item tidak valid.³⁰

Berdasarkan dari beberapa pendapat para ahli mengenai uji validitas dapat disimpulkan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur keabsahan atau valid suatu kuesioner yang akan digunakan sebagai instrument penelitian.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu indeks yang membuktikan sejauh mana suatu alat ukur dapat diterima atau dirpercaya. Jika suatu alat ukur digunakan dua kali untuk mengukur gejala yang sama dari hasil dan hasil pengukuran yang di dapatkan relative konsisten, maka alat pengukuran tersebut reliabel. Dengan bahasa lain reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukuran didalam mengukur suatu gejala yang sama. Pengambilan keputusan jika nilai alpha > 60 maka dikatakan reliabilitas mencakup namun apabila nilai alpha > 80 maka memiliki reliabilitas yang tinggi, sedangkan jika nilai alpha < 60 maka reliabilitasnya rendah sehingga dapat dikatakan bahwa item yang diajukan tidak reliabel.³¹

³⁰ Khairatus Sarah, “Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kebersihan, Keindahan, Dan Ketertiban (K3) Dikawasan Pasar Induk Lambaro Kecamatan Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar”, (Fakultas Ilmu Sosial : 2022), hal 56.

³¹ Suguyono. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif*. hal 93

3.7.3. Uji Normalitas

Uji normalitas data adalah suatu uji distribusi data yang akan dianalisis, apakah penyebarannya normal atau tidak sehingga dapat digunakan dalam analisis parametrik. Apabila data tidak berdistribusi normal, maka tidak akan dapat menggunakan analisis non parametrik. Namun ada solusi lain jika data tidak dapat berkontribusi normal yaitu dengan cara menambahkan lebih banyak jumlah sampel. Cara menentukan apakah suatu model distribusi normal atau tidak. Biasanya hanya melihat pada bentuk histogram residual yang bentuknya seperti lonceng atau tidak yang menggunakan scatter plot dengan mengacu pada nilai residu yang memebentuk pola tertentu.³² Uji normalitas yang digunakan adalah uji Kolmogrov-Smirnov dengan rumus sebagai berikut:

$$KD: 1,79 \frac{\sqrt{n_1-n_2}}{n_1-n_2}$$

Keterangan:

KD = jumlah Kolmogrov-Smirnov

n_1 = jumlah sampel yang diperoleh

n_2 = jumlah sampel yang diharapkan

Data akan disebut normal jika nilai signifikan lebih dari 0,01 pada ($p > 0,01$) begitupun sebaliknya jika nilai signifikan kurang dari 0,01 pada ($p < 0,01$) maka data tidak berkontribusi.

³² Nuryadi, “*Dasar-Dasar Statistik Penelitian*” (yogyakarta: Mercu Buana). hal 79.

3.8 Teknik Analisis Data

Dalam teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini untuk melakukan pengujian hipotesis dan dapat menjawab rumusan masalah yang telah dikemukakan. Pengambilan nilai penelitian ini menggunakan teknik pengolahan Tingkat Kepuasan Pengguna/Nasabah dengan menggunakan skala Likert. Terdapat 5 unsur yang akan ditinjau dalam perhitungan Tingkat Kepuasan Pengguna/Nasabah dan di dalam setiap unsur akan memiliki nilai yang sama.

Data deskriptif memberikan gambaran yang umum terkait jawaban responden terhadap pernyataan atau pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner tanggapan responden. Sesuai dengan hasil tanggapan responden tentang variabel-variabel penelitian, maka peneliti akan menguraikan secara rinci terhadap jawaban responden yang dikelompokkan dalam deskriptif statistik³³

Data-data yang terdapat akan diolah dengan menggunakan teknik kuantitatif deskriptif. Dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian secara deskriptif statistik yaitu dengan menggunakan angka indeks. Melalui angka indeks akan dapat kita lihat sejauh mana derajat persepsi responden terhadap variabel-variabel yang menjadi indikator dalam penelitian teknik skoring yang digunakan dalam penelitian ini berupa minimum 1 dan maksimum 5 maka

³³ Khairatus Sarah, "Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kebersihan, Keindahan, Dan Ketertiban (K3) Dikawasan Pasar Induk Lambaro Kecamatan Ingin Jaya Kabupaten Aceh Besar", (Fakultas Ilmu Sosial : 2022), hal 22.

perhitungan indeks jawaban responden yang dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut: ³⁴

$$\text{Nilai indeks} = (\%F1 \times 1) + (\%F2 \times 2) + (\%F3 \times 3) + (\%F4 \times 4) + (\%F5 \times 5) / 5$$

Berdasarkan rumus nilai indeks diatas menjelaskan bahwa F1 frekuensi responden yang menjawab “Sangat Tidak Setuju”, F2 Frekuensi responden yang menjawab “Tidak Puas”, F3 frekuensi responden yang menjawab “Netral” F4 frekuensi responden yang menjawab “Puas” F5 frekuensi responden yang menjawab “Sangat Puas” skor yang digunakan dalam daftar pernyataan rentang jawaban pengisian dimensi setiap pernyataan atau pertanyaan yang diteliti ditentukan dengan menggunakan kriteria tiga kotak (*Three box method*)³⁵

Berdasarkan penelitian yang dilakukan agar terdapat kemudahan dalam interpretasi maka rentang jawaban dikonversi ke satuan 100. Selanjutnya rentang yang terjadi dibagi 3 dan akan menghasilkan rentang sebesar 26,67 yang akan digunakan sebagai dasar interpretasi:

- a. Nilai Indeks 20,00 -46,67 = interpretasi rendah
- b. Nilai Indeks 46,67 – 73,33 = interpretasi sedang
- c. Nilai Indeks 73,33 – 100 = interpretasi tinggi

³⁴ Sunarti. “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi”.(Jambi: 2018), hal 18.

³⁵ Ferdian Agusty, “Metode Penelitian Management: Pedoman Penelitian Untuk Kripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen”, (Semarang : Universitas Diponegoro, 2006), hal 52.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Gambaran Lembaga/Lokasi Penelitian

1. Deskripsi Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Taspen (persero) Cabang Banda Aceh pada nasabah PT. Taspen penerima program pensiun yang menggunakan Aplikasi Taspen Cabang Banda Aceh yang beralamat pada Jl. Tengku H Abdullah Ujung Rimba Kp. Baru, Kec. Baiturrahman, Kota Banda Aceh.

a. Sejarah dan Profil PT. Taspen (persero) Cabang Banda Aceh

PT. Taspen (persero) atau Dana Tabungan dan Asuransi pegawai Negeri adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang bergerak di bidang asuransi tabungan hari tua dan dana pensiun bagi ASN dan pejabat Negara. Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (Persero) atau yang disingkat menjadi PT. Taspen (persero) yang merupakan bagian yang tidak dipisahkan dari eskpedisi panjang seorang abdi Negara di Indonesia tentang kedudukan yang diberikan Pemerintah Republik Indonesia dalam menyelenggarakan Program Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang terdiri dari beberapa program pensiun yaitu: Tabungan Hari Tua (THT) .

Meningkatkan kesejahteraan bagi Pegawai Negeri Sipil pada saat memasuki usia pensiun menjadi tujuan dari program (THT). Berasal dari konferensi kesejahteraan pegawai Negeri yang dilakukan pada tanggal 25-26 Juni 1960 di Jakarta yang menghasilkan keputusan Menteri Peama RI Nomor 388/MP/1960 pada tanggal 25 Agustus 1960. Dalam keputusan tersebut pemerintah memutuskan bahwa pentingnya pembentukan Jaminan Sosial bagi persiapan Pegawai Negeri Sipil dan keluarganya di masa tua nanti.

Pada tanggal 17 April 1963 pemerintah membangun perusahaan Negara Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (PN Taspen) melalui peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1963. Pembentukan Program Tabungan Hari Tua Pegawai Negeri ditentukan dalam peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1963 tentang pemebelanjaan Pegawai Negeri dan Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1963 tentang Tabungan Asuransi dan Pegawai Negeri. Pada tahun 2014 dalam rangka memfokuskan diri sebagai perusahaan yang melayani jaminan sosial bagi Aparatur Sipil Negara yang berdasarkan Pasal 92 ayat (4) dan pasal 107 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

Pemerintah telah membentuk Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2015 tanggal 16 September 2015 tentang Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dan Jaminan Kematian (JKM) bagi Pegawai Aparatur Sipil Negara yang akhirnya dirubah dengan Peraturan Pemerintah

Nomor 66 Tahun 2017 Tanggal 29 Desember 2017 tentang perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2015 tentang jaminan kecelakaan kerja dan Jaminan kematian bagi pegawai Aparatur Sipil Negara.

Pada tanggal 31 Desember 2018 ada beberapa lembaga yang ikut bekerjasama dalam menggunakan database perusahaan sebagai pusat informasi ASN. Lembaga-lembaga tersebut yaitu: Badan Penyeimbangan Tabungan Perumahan Pegawai Negeri Sipil (BAPERTARUM), Kementerian Perhubungan (KEMENHUB), Asuransi Sosial Angkatan Bersenjata Republik Indonesia (ASABRI), Badan Pegawai Negara (BPN) dan Dirjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri. Serta penandatanganan Nota Kesepahaman antara PT. Taspen (persero) dengan dengan makamah agung Republik Indonesia tentang sinergi layanan berbasis elektronik bagi Aparatur Sipil Negara.

b. Visi dan Misi PT. Taspen (Persero) Cabang Banda Aceh

Visi : “ Menjadikan perusahaan Asuransi sosial dan Dana pensiun yang unggul, terpercaya dan berkelanjutan demi mewujudkan kesejahteraan peserta untuk meningkatkan nilai ekonomi dan sosial indonesia.

Misi : “Memastikan terwujudnya layanan terbaik dan investasi yang andal serta kepemimpinan inovasi bisnis dan transformasi digital

dengan didukung oleh sumber daya manusia yang amanah, kompeten, harmonis, loyal, adaptif dan kolaboratif.

Dalam melaksanakan kebijakan perusahaan PT. Taspen (persero) menjalankan seluruh aktivitas perusahaan dengan memberikan layanan kepada peserta dan stakeholder lainnya agar berkomitmen “memberikan layanan terbaik untuk memenuhi harapan peserta (*Taspen Service Excellent*)”. Dalam tujuan mendukung komitmen tersebut pihak perusahaan menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM) sesuai dengan standar ISO 9001: 2015 secara konsisten dengan cara memberdayakan setiap insan taspen agar:

- 1) Menjalankan visi dan misi perusahaan dengan mengedepankan nilai-nilai perusahaan
- 2) Meningkatkan pelayanan kepada peserta dengan moto 5T:
 - ✓ Tepat orang
 - ✓ Tepat waktu
 - ✓ Tepat jumlah
 - ✓ Tepat tempat dan
 - ✓ Tepat administrasi
- 3) Menyediakan sumber daya manusia yang kompeten dan professional serta sarana dan prasarana yang memadai
- 4) Memamfaatkan tekhnologi informasi dalam meningkatkan layanan

Kebijakan mutu ini dikomunikasikan dan diisolasikan pada lingkungan PT. Taspen (persero) dan stakeholder lainnya untuk menjamin layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan peserta dan ditinjau secara terus menerus agar sesuai dengan komitmen perusahaan.

c. Program Dan Sasaran Lingkup Penerapan Layanan PT. Taspen (Persero) Cabang Banda Aceh

PT. Taspen (persero) kantor Cabang Banda Aceh menyelenggarakan 4 jenis program layanannya antara lain:

- 1) Pensiun : program yang memberikan penghasilan kepada penerima pensiun setiap bulan sebagai jaminan hari tua dan penghargaan atas jasa-jasanya mengabdikan pada Negara.
- 2) Tabungan Hari Tua (THT) : merupakan program asuransi yang berdiri dari asuransi dwiguna yang dikaitkan dengan usia pensiun ditambah dengan asuransi kematian
- 3) Jaminan Kematian (JKM) : perlindungan atas resiko kematian bukan akibat kecelakaan kerja berupa santunan kematian.
- 4) Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) : perlindungan atas resiko kecelakaan kerja atau penyakit akibat kerja berupa perawatan, santunan, dan tunjangan cacat.

PT. Taspen menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM) untuk proses bisnis inti (*Core Business*) perusahaan yaitu: “ layanan klaim Tabungan Hari Tua (THT) dan Pensiun dengan dukungan teknologi informasi yang handal pada kantor pusat dan 57 kantor cabang PT. Taspen (persero) sasaran mutu PT. Taspen yang selenggarakan sebagai berikut.

Tabel 4.1

Sasaran Mutu Perusahaan PT. Taspen Banda Aceh

No	Sasaran Mutu	Target
1.	Kualitas dan akurasi data peserta	$\geq 99,87$
	a. Kualitas/validitas	$\pm 0,01$
	b. Akurasi	
2.	Kolektibilitas iuran	
	a. Ketepatan penyetoran iuran	$\geq 90\%$
	b. Kolektibilitas SSBP	
3	Penyelesaian spp klaim	$\geq 99\%$
	a. Digitalisasi. (jumlah pengajuan klim dan non klim secara elektronik)	30%
	b. Jumlah klaim yang di proses < 45 menit sampai dengan otorisasi	80%
4.	Tingkat kepuasan pelanggan	$\geq 97,30\%$
5.	Penanganan keluhan pelanggan	100%
		20%

d. Persyaratan Memperoleh Hak Pensiun

- 1) Persyaratan memperoleh tunjangan pertama veleran anantara lain :
 - a) Mengisi formulir SP4 A.
 - b) Asli dan 2 lembar *fotocopy* SK tunjangan
 - c) Asli dan 1 lembar *fotocopy* SPTB yang disahkan serendah-rendahnya lurah /kepala desa.
 - d) Asli dan 2 lembar *fotocopy* SK pemberian gelar kehormatan sebagai veteran yang di sahkan kepala kaminvet
 - e) Pas foto 3x4 2 lembar
 - f) Pas foto suami/isteri 3x4 2 lembar
 - g) *Fotocopy* KTP 1 lembar/keterangan domisili
 - h) Asli dan 2 lembar *fotocopy* kartu keluarga
 - i) Asli dan 1 lembar *fotocopy* surat keterangan tidak mampu (formulir H3) disahkan serendah-rendahnya lurah/kepala desa.
 - j) *Fotocopy* rekening bank/ giro pos 2 lembar (khusus pembayaran melalui bank/ giro pos).
- 2) Persyaratan memperoleh pensiun pertama janda/ duda/ anak
 - a) Mengisi formulir SP4 B
 - b) Pas foto 3x4, 2 lembar
 - c) 2 lembar *fotocopy* KTP yang berlaku
 - d) 2 lembar *fotocopy* rekening bangk/ giro pos (khusus pembayaran melalui rekening bank/ giro pos).

- e) 2 lembar *fotocopy* Kartu Indentitas Pensiun (KARIP) / struk pensiun terakhir
- f) Asli dan 2 lembar *fotocopy* SK pensiun berpas foto
- g) Asli tebusan SK pensiun berpas foto untuk PT.Taspen (persero)
- h) Khusus yang SK pensiunnya otomatis, melampirkan surat nikah/surat kematian asli dan 2 lembar *fotocopy* legalisir lurah/kepala desa
- i) Asli dan 1 lembar *fotocopy* Surat Keterangan Penghentian Pembayaran (SKPP) dan KPKN/ biro keuangan pemda (khusus yang meninggak aktif).
- j) Asli dan 1 lembar *fotocopy* surat keterangan janda/duda yang di sahkan oleh lurah/kepala desa.
- k) Asli dan 1 lembar *fotocopy* surat keterangan SPTB yang disahkan lurah/kepala desa
- l) Asli dan 1 lembar *fotocopy* surat ketrangan sekolah/kuliah (khusus bagi anak yang berusia 21-25 tahun)
- m) Salinan *fotocopy* surat perwakilan bagi pemohon wali anak yang disahkan serendah-rendahnya lurah/kepala desa, dan perwakilan/ pengumuman dari pengadilan Negeri apabila pemohon belum dewasa kurang dari 18 tahun.
- n) Asli surat pemohon pembayaran pensiun melalui bank (SP3R) dan 1 lembar *fotocopy*.

o) *Fotocopy* KARIP/ struk gaji 2 lembar

3) Persyaratan pengurusan Uang Kekurangan Pensiun (UKP)

a) Mengisi formulir UKP, dengan melampirkan:

(1) SPTB disahkan lurah/kepala desa dan 2 lembar fotocopy.

(2) 2 lembar *fotocopy* SK penyesuaian.

(3) 2 lembar fotocopy surat nikah, akte kelahiran dan surat keterangan sekolah dalam hal pembayaran UKP diakarenakan penambahan keluarga

(4) 2 lembar fotocopy KARIP/ struk gaji

(5) mutasi penambahan keluarga sejak pensiunan melaporkan (tidak berlaku surat/rapel).

b) Mengisi formulir SP3I, dengan melampirkan

(1) SKPP dari kantor cabang lama.

(2) SPTB yang disahkan lurah /kepala desa tempat baru.

(3) asli dan fotocopy SK pensiunan.

(4) pas foto 3x4 cm 2 lembar.

(5) surat keterangan janda/duda bagi yang berstatus janda/duda. disahkan lurah/kepala desa setempat.

(6) fotocopy KARIP/ struk gaji 2 lembar.

(7) pengurusan pensiunan tiga bulan berturut-turut diambil.

c) Mengambil fomulir SP3 yang disahkan lurah/kepala desa dengan melampirkan:

(1) SPTB

(2) surat keterangan janda/duda bagi pemohon berstatus janda/duda disahkan lurah/kepala desa

(3) fotocopy kartu identitas pensiun dan struk pembayaran terakhir .

4) Persyaratan pengurusan uang Duka Wafat (UDW):

a) Mengisi formulir surat pernyataan UWD dan 2 lembar fotocopy

b) Pas foto pemohon 3x4 cm 1 lembar

c) Asli KTP dan 1 lembar fotocopy yang berlaku

d) Fotocopy kartu identitas pensiun/struk penerimaan terakhir 3 lembar

e) Fotocopy SK peensiunan 2 lembar (khusus PNS)

f) Asli surat kematian dari lurah/rumah sakit + 2 lembar fotocopy yang dilegalisir lurah/kepala desa.

g) Asli surat nikah dan 2 lembar fotocopy dilegalisir lurah/kepala desa.

h) Asli surat kuas ahli waris dan satu lembar fotocopy yang disahkan lurah/kepala desa dan penunjukan yang bertanggungjawab tentang penguburan almarhum /almarhumah yang di tandatangai/disahkan lurah/kepala desa (khusus bagi yang tidak meninggalkan istri/suami/anak).

5) Pengurusan Asuransi Kematian pensiun atau istri/suami/anak pensiunan meninggal dunia

- a) Mengisi formulir AKT.5 dan 1 lembar fotocopy disahkan lurah/kepala Desa
- b) Asli surat keterangan kematian dari lurah /kepala desa /rumah sakit/puskesmas dan 1 lembar fotocopy dilegalisir lurah/kepala Desa.
- c) Fotocopy surat nikah dilegalisir lurah/kepala Desa bila suami /isteri yang meninggal dunia.
- d) Surat keterangan sekolah/kuliah dari sekolah/perguruan tinggi bila anak yang meninggal dunia.
- e) Fotocopy surat keputusan pensiun 1 lembar.
- f) Fotocopy KARIP/struk gaji 1 lembar.
- 6) Pemohon SK pensiun janda/duda/yatim-piatu:
 - a) Permohonan diajukan dengan surat permintaan pensiun janda /duda/yatim-piatu (formulir model C) ke instansi penerbitan SK pensiun melalui kantor cabang PT.Taspen (Persero).
 - b) Asli SK pensiun almarhum/almarhumah.
 - c) Fotocopy surat nikah/Kartu Istri (KARIS)/ Kartu Suami (KARSU) disahkan Lurah/Kepala Desa.
 - d) Fotocopy surat kematian dari Lurah/Kepala Desa/rumah sakit/puskesmas yang disahkan Lurah/Kepala Desa.
 - e) Daftar keluarga SPTB yang disahkan Lurah/Kepala Desa
 - f) Surat keterangan janda/duda dari Lurah/Kepala Desa
 - g) Akte keterangan bagi anak yang lahir setelah pensiun

- h) Surat keterangan anak belum bekerja dan belum menikah disahkan Lurah/kepala Desa.
- i) Surat perwalian dari pengadilan Negeri (bagi wali anak yatim-piatu)
- j) Fotocopy piagam bintang tanda jasa (bagi yang memiliki)
- k) Surat keterangan tempat tinggal terakhir dan fotocopy KTP.
- l) Struk penerimaan pensiun terakhir/ KARIP.

Catatan : semua formulir pengajuan rangkap 3.

e. Jadwal Pelayanan PT. Taspem (Persero) Cabang Banda Aceh

dalam melaksanakan tugasnya, PT. Taspem (persero) Cabang Banda Aceh memberlakukan sistem lima hari kerja, dengan jadwal jam kerja sebagai berikut:

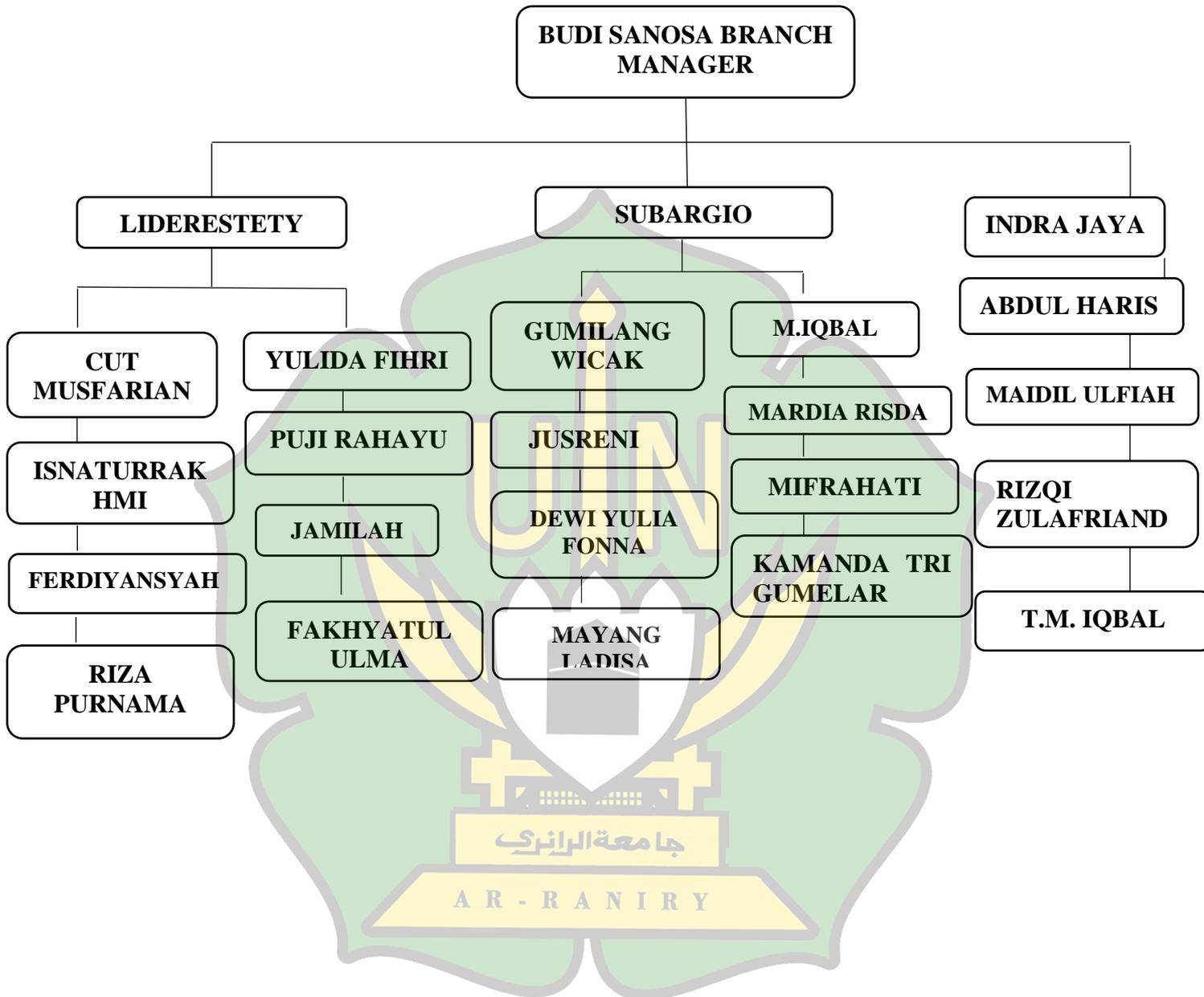
Tabel 4.2

Tabel jadwal pelayanan PT.Taspem (persero) Cabang Banda Aceh

Jadwal hari kerja		
Keterangan	Hari	Jam
Masuk	Senin-Kamis	07.45-16.30
Istirahat	Senin-Kamis	12.00-12.45
Masuk	Jum'at	07.30-16.30
Istirahat	Jum'at	11.30-13.30

Keterangan tambahan bahwa pada hari sabtu, minggu dan hari besar nasional libur.

f. Struktur Organisasi PT. Taspen (Persero) Cabang Banda Aceh



4.2 Hasil Pengumpulan Data

4.2.1 Pengujian validitas

Pengujian validitas data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara statistik, yaitu dengan melakukan uji SPSS. Berdasarkan *out put computer* (lampiran SPSS) semua pernyataan dikatakan valid karena memiliki tingkat signifikan dibawah 10%. Namun jika dilakukan dengan cara manual maka nilai korelasi yang dihasilkan masing-masing pernyataan harus dibandingkan dengan nilai kritis korelasi produk moment dimana hasilnya akan membuktikan bahwa semua pernyataan mempunyai nilai korelasi diatas nilai kritis 10% yaitu diatas 0,165 lihat tabel nilai kritis korelasi r product moment untuk n=100 sehingga pernyataan-pernyataan tersebut yaitu signifikan dan memiliki validitas kontrak atau dalam bahasa statistik terdapat konsistensi internal (*internal consistence*) yang berarti pernyataan-pernyataan tersebut dapat mengukur aspek yang sama. Ini berarti bahwa data yang dihasilkan valid dan dapat digunakan untuk penelitian. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini³⁶

³⁶ Juni Irayanan M.Yussuf. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat*” (Banda Aceh: 2020), hal 36.

Tabel 4.3
Uji validitas

Variabel	Item Pernyataan	Pearson Correlation	r Tabel (Tarf signifikan 10%)	Keterangan
Variabel Y	Q1	0,442	0,165	Valid
	Q2	0,550		Valid
	Q3	0,442		Valid
	Q4	0,440		Valid
	Q5	0,496		Valid
	Q6	0,452		Valid
	Q7	0,662		Valid
	Q8	0,239		Valid
	Q9	0,301		Valid
	Q10	0,418		Valid
	Q11	0,245		Valid
	Q12	0,452		Valid
		Q13		0,602

	Q14	0,542	0,165	Valid
	Q15	0,421		Valid

4.2.2 Uji Reliabilitas

Dalam mengukur kapabilitas kuesioner yang digunakan, maka dalam penelitian ini menggunakan uji reliabilitas yang berdasarkan *Cronbach Alpha* yang wajar digunakan untuk penelitian. Analisis ini digunakan agar koefisien minimum dapat diterima diatas 0,60.³⁷

Uji reliabilitas menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kemampuan yang telah memenuhi pesyaratan. Agar lebih jelas besarnya maka nilai *Alpha* pada masing-masing variable ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.4

Uji Reliability

No	Cronbach's Alpha	N of items	Keterangan
1.	0,705	15	Reliabel

³⁷ Julia Ramadhani Nasution."Analalisi Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Online Lazada." (Medan:2018), hal 29.

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach Alpha* terhadap nilai variable adalah tingkat kepuasan pengguna Aplikasi Taspen (persero) otentikasi pada nasabah PT. Taspen Cabang Banda Aceh membuktikan nilai *Cronbach Alpha* diatas 0,60 maka dapat kita simpulkan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan handal dan reliabel.

4.2.3 Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan suatu uji yang dikerjakan agar mampu melihat model regresi variable terikat dan variable bebas yang mana keduanya memiliki distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik dalam model regresi yang ikut berdistribusi normal. Analisis data nasabah data berdistribusi normal untuk menghindari bias dalam analisis data. *Data outlier* (tidak normal) harus dibuang karna akan menimbulkan bias dalam interpretasi dan mempengaruhi data lainnya³⁸. Untuk hasil normalitas dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.5

Hasil Uji Normalitas

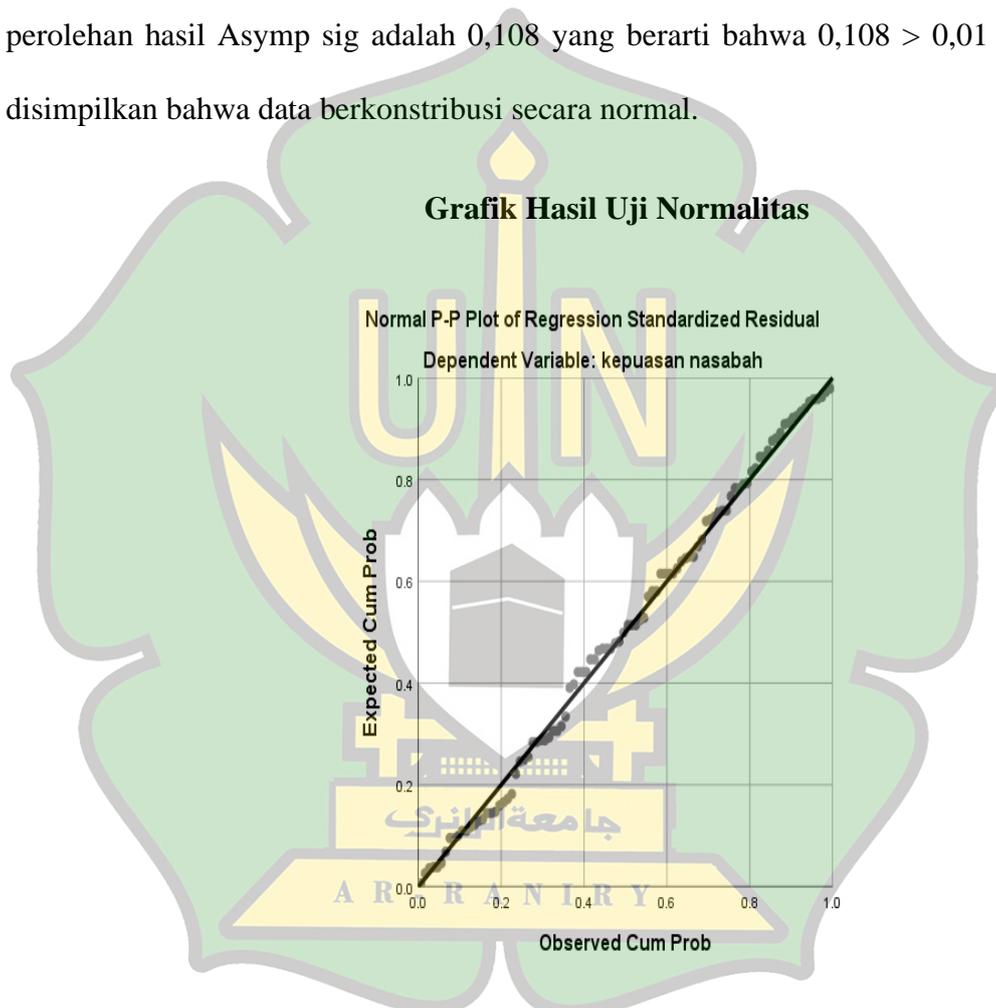
		Unstandardized Residual
		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,73167059
Most Extreme Differences	Absolute	,081
	Positive	,081

³⁸³⁸ Pritalitha Noor Zhafirah.” *Analisis Persepsi Mahasiswa dan Dukungan Penerapan Kebijakan Kawasan Tanpa Rokok (KTR) di UIN AR-Raniry Banda Aceh*”, (Banda Aceh : 2021), hal 24.

	Negative	-,058
Test Statistic		,081
Asymp. Sig. (2-tailed)		,108 ^c

Hasil Uji Normalitas dengan menggunakan uji Kolmogrov-smirnov dengan perolehan hasil Asymp sig adalah 0,108 yang berarti bahwa $0,108 > 0,01$ dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi secara normal.

Grafik Hasil Uji Normalitas



Dari tabel diatas yang terdapat pada hasil uji normalitas dengan menggunakan SPSS 25 maka data pada penelitian ini dikatakan karena penyebaran titik di sekitar garis diagonal mengikuti arah garis diagonal yang mendeskripsikan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

4.3 Hasil Pengolahan Data

4.3.1 Distribusi Karakteristik Responden

Dalam memperoleh data pada penelitian ini maka dilakukan pembagian/penyebaran kuesioner pada awal bulan Juni 2022 terhadap 100 orang responden Nasabah PT. Taspen Cabang Banda Aceh dan adapun beberapa karakteristik responden adalah sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin

Tabel 4.6
Pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	53	53%
2.	Perempuan	47	47%
	Total	100	100%

Pada hasil data pada tabel 4.6 yang diperoleh dan mengumpulkan data dengan cara menggunakan Microsoft excel, data tersebut diperoleh dari angket/kuesioner yang dibagikan secara langsung selanjutnya data berhasil didapatkan bahwa banyaknya persentase melalui karakteristik berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 53 orang (53%) dan perempuan sebanyak 47 orang (47%) angka tersebut dihasilkan dari pengolahan data yang di hasilkan dari hasil pembagian kuesioner.

2. Pendidikan

Tabel 4.7
Pengelompokan responden berdasarkan pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SMA/SMK	38	38%
2.	Diploma 3	6	6%
3.	Strata (1)	40	40%
4.	Strata (2)	16	16%

Berdasarkan hasil karakteristik responden pada yang terdapat tabel 4.7 dijelaskan bahwa dengan empat golongan pendidikan maka diketahui bahwa hanya 38 orang (38%) yang berpendidikan SMA/SMK, 6 orang (6%) yang berpendidikan diploma 3, 40 orang (40%) berpendidikan strata1 (S1) dan 16 orang (16%) berpendidikan strata2 (S2) maka dapat disimpulkan bahwa lebih banyak terdapat responden yang berpendidikan S1 dalam penelitian ini.

3. Pekerjaan

Tabel 4.8
Pengelompokan responden berdasarkan pekerjaan

No	Kategori	Jumlah	
		Nominal	Persen(%)
1.	Guru	70	70
2.	Perawat	17	17
3.	TNI	2	2

4.	Pegawai Bank	3	3
5.	Pegawai Kantor	8	8

Berdasarkan hasil karakteristik responden pada yang terdapat tabel 4.8 dijelaskan bahwa dengan 5 (lima) golongan pekerjaan maka diketahui bahwa hanya 70 orang (78%) yang berprofesi sebagai guru, 17 orang (17%) yang berprofesi sebagai perawat, 2 orang (2%) berprofesi sebagai TNI dan 3 orang (3%) berprofesi pegawai bank dan 8 orang (8%) berprofesi sebagai pegawai kantor maka dapat disimpulkan bahwa lebih banyak terdapat responden yang berprofesi sebagai guru dalam penelitian ini.

4. Usia Responden

Tabel 4.9
Pengelompokan responden berdasarkan usia

No	Rentang Umur	Jumlah	Persentase
1.	40-49	4	4%
2.	50-59	14	14%
3.	60-69	82	82%
Total		100	100%

Tertera pada tabel 4.9 dan diketahui bahwa dari 100 orang responden pensiunan terdapat 4% yang berumur 40-49 dan 14% dengan rentang umur 50-59 dan 82% rentang umur 60-69 persentase yang

dihasilkan berdasarkan karakteristik responden berdasarkan umur banyaknya pensiun yang berumur 60-69 pada penelitian ini

4.3.2 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Konsep New Publik Management.

1. Tangibles (Bukti Fisik)

Tabel 4.10
Distribusi jawaban responden berdasarkan tangibles

pernyataan	SP		P		N		TP		STP		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
TI1	3	3	28	28	45	45	23	23	1	1	100	100
TA1	10	10	22	22	36	36	30	30	2	2	100	100
TW1	6	6	25	25	29	29	32	32	8	8	100	100
Total	19		75		110		85		11		300	

Berdasarkan dengan hasil tabel distribusi diatas yang terdapat pada tabel 4.10 yang menyatakan bahwa persentase jawaban positif paling tinggi pada indikator tangibles (bukti fisik) berada pada penilaian tentang “*informasi pengisian data yang ditampilkan pada Aplikasi Taspen jelas*” dengan jumlah 28%. Sedangkan pada persentase jawaban negatif paling tinggi nilainya pada tangibles (bukti fisik) berada pada

poin tentang “ *penyediaan waktu dalam tahap verifikasi data sudah sesuai*” dengan jumlah nilai persentase sebesar 32%.

2. Reliability (Keandalan)

Tabel 4.11

Distribusi jawaban responden berdasarkan reliability

pernyataan	SP		P		N		TP		STP		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
RA2	1	1	15	15	62	62	22	22	0	0	100	100
RM2	8	8	14	14	35	35	39	39	4	4	100	100
RK2	6	6	16	16	39	39	30	30	9	9	100	100
Total	15		45		136		91		13		300	

Berdasarkan dengan hasil tabel distribusi diatas yang terdapat pada tabel 4.11 yang menyatakan bahwa persentase jawaban positif paling tinggi pada indikator reliability (keandalan) berada pada penilaian tentang “*Aplikasi Taspen berkontribusi dalam pencairan dana pensiun*” dengan jumlah 16%. Sedangkan pada persentase jawaban negatif paling tinggi nilainya pada reliability (keandalan) berada pada poin tentang “ *penerapan metode verifikasi data secara digital telah efektif*” dengan jumlah nilai persentase sebesar 39%.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Tabel 4.12

Distribusi jawaban responden berdasarkan responsiveness

pernyataan	SP		P		N		TP		STP		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
RC3	5	5	21	21	29	29	39	39	6	6	100	100
RT3	3	3	38	38	30	30	25	25	4	4	100	100
RS3	9	9	37	37	43	43	8	8	3	3	100	100
Total	17		96		102		72		13		300	

Berdasarkan dengan hasil tabel distribusi diatas yang terdapat pada tabel 4.12 yang menyatakan bahwa persentase jawaban positif paling tinggi pada indikator responsiveness (data tanggap) berada pada penilaian tentang “*pemeriksaan data verifikasi enrollment otentikasi sangat teliti*” dengan jumlah 38%. Sedangkan pada persentase jawaban negatif paling tinggi nilainya pada responsiveness (daya tanggap) berada pada poin tentang “*kemampuan layanan Aplikasi Taspen merespon keluhan dengan cepat*” dengan jumlah nilai persentase sebesar 39%.

4. Assurance (Jaminan)

Tabel 4.13
Distribusi jawaban responden berdasarkan Assurance

pernyataan	SP		P		N		TP		STP		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
AK4	11	11	32	32	34	34	20	20	3	3	100	100
AK4	9	9	8	8	42	42	40	40	1	1	100	100
AP4	0	0	31	31	38	38	29	29	2	2	100	100
Total	20		71		114		89		6		300	

Berdasarkan dengan hasil tabel distribusi diatas yang terdapat pada tabel 4.13 yang menyatakan bahwa persentase jawaban positif paling tinggi pada indikator assurance (jaminan) berada pada penilaian tentang “jaminan keamanan identitas dan kerahasiaan dokumen pengguna Aplikais Taspen terjaga” dengan jumlah 32%. Sedangkan pada persentase jawaban negatif paling tinggi nilainya pada assurance (jaminan) berada pada poin tentang “ verifikasi data enrolltmen tidak pernah terjadi kegagalan” dengan jumlah nilai persentase sebesar 40%.

5. Emphaty (Empati)

Tabel 4.14
Distribusi jawaban responden berdasarkan emphaty

pernyataan	SP		P		N		TP		STP		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
EK2	8	8	25	25	31	31	29	29	7	7	100	100
ET2	10	10	61	61	20	20	16	16	3	3	100	100
EH2	2	2	11	11	39	39	49	49	1	1	100	100
Total	20		97		90		94		11		300	

Berdasarkan dengan hasil tabel distribusi diatas yang terdapat pada tabel 4.14 yang menyatakan bahwa persentase jawaban positif paling tinggi pada indikator emphaty (empati) berada pada penilaian tentang “*tanggapan layanan Aplikasi Taspen terhadap pengguna sesuai jam operasional pelayanan*” dengan jumlah 61%. Sedangkan pada persentase jawaban negatif paling tinggi nilainya pada emphaty (empati) berada pada poin tentang “*layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna*” dengan jumlah nilai persentase sebesar 49%.

4.4 Pembahasan Penelitian

4.4.1 Analisis Data Penelitian Kuantitatif

Data yang dijelaskan secara deskriptif merupakan suatu gambaran umum mengenai jawaban yang diperoleh dari responden terhadap pertanyaan atau pernyataan yang terdapat pada kuesioner maupun tanggapan responden. Berdasarkan hasil tanggapan dari 100 orang responden mengenai variabel-variabel penelitian maka peneliti akan menguraikan secara jelas dan rinci jawaban responden yang telah dikelompokkan dalam data deskriptif statistik.

Penguraian gambaran empiris mengenai data yang digunakan dalam penelitian secara deskriptif statistik yaitu dengan menggunakan angka indeks. Dengan melalui angka indeks akan dapat kita ketahui sejauh mana derajat persepsi responden atas variabel-variabel yang menjadi indikator dalam penelitian. Teknik skoring yang digunakan dalam penelitian ini adalah minimum 1 maksimum 5 amak dapat dikatakan bahwa perhitungan indeks dilakukan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Indeks} = ((\%f1 \times 5) + (\%F2 \times 4) + (\%F3 \times 3) + (\%F4 \times 2) + (\%F5 \times 1)) / 5$$

Berdasarkan rumus diatas dijelaskan bahwa F1 adalah frekuensi responden yang menjawab Sangat Puas (SP), F2 frekuensi jawaban responden yang menjawab Puas (P), f3 frekuensi jawaban responden yang menjawab Netral (N), F4 frekuensi jawaban responden yang menjawab Tidak Puas (TP), F5 frekuensi jawaban responden yang menjawab Sangat Tidak Puas (STP). Skor yang digunakan dalam item pernyataan dengan rentang jawaban pengisian dimensi

pernyataan setiap variabel yang teliti yang ditentukan dengan menggunakan kriteria kotak (*three box methode*)³⁹

Berdasarkan penelitian yang dilakukan bertujuan agar memperoleh kemudahan dalam interpretasi maka rentang jawaban ditransmutasi ke satuan 100 atas situasi ini rentang jawaban akan dimulai dari nilai 20 sampai dengan 100. Dimana rentang yang terjadi sebesar 80 dan selanjutnya rentang jawaban diagi menjadi tiga dan akan menghasilkan rentang sebesar 26,67 yang akan digunakan sebagai dasar interpretasi nilai indeks kepuasan yaitu sebagai berikut:

- a. Nilai indeks 20,00 – 46,67 = interpretasi rendah
- b. Nilai indeks 46,67 – 73,33 = interpretasi sedang
- c. Nilai indeks 73,33 – 100 = interpretasi tinggi

Tabel 4.15
Indeks variabel-variabel penelitian

No	Indikator	Variabel					Indeks
		SP	P	N	TP	STP	
1.	Pengisian informasi pengisian data yang ditampilkan pada Aplikasi Taspen jelas	3	28	45	23	1	30,82%
2.	Ketersediaan sistem Aplikasi Taspen cepat dan mudah diakses	2	22	36	30	10	26,76%
3.	Penyediaan waktu dalam tahap	6	25	29	32	8	28,26%

³⁹ Ferdian Agusty, “*Metode Penelitian Management: Pedoman Penelitian Untuk Kripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*”, (Semarang : Universitas Diponegoro, 2006), hal 52.

	verifikasi data sudah sesuai						
Rata-rata Total							28,44%
No	Indikator	SP	P	N	TP	STP	Indeks
1.	Kejelasan arahan layanan Aplikasi Taspen yang mudah dipahami dan dimengerti	1	15	62	22	0	29,50%
2.	Penerapan metode verifikasi data secara digital telah efektif	8	14	35	39	4	27,98%
3.	Aplikasi Taspen berkontribusi dalam pencairan dana pensiun	6	16	39	30	9	27,28%
Rata-rata Total							28,25%
No	Indikator	SP	P	N	TP	STP	Indeks
1.	Kemampuan layanan Aplikasi Taspen merespon keluhan dengan cepat	5	21	29	39	6	27,52%
2.	Pemeriksaan data verifikasi enrollmet sangat teliti	3	38	30	25	4	30,78%
3.	Kemampuan layanan Aplikasi Taspen memenuhi harapan pengguna	9	37	43	8	3	33,86%
Rata-rata Total							30,72%
No	Indikator	SP	P	N	TP	STP	
1.	Jaminan keamanan identitas dan kerahasiaan dokumen pengguna Aplikasi Taspen terjaga	1	32	34	20	3	27,56%
2.	Verifikas data enrollmet tidak pernah terjadi kegagalan	9	8	42	40	1	28,32%
3.	Aplikasi Taspen membantu saya dalam pengambilan dana	0	31	38	29	2	29,64%

	pensiun						
Rata-rata Total							28,50%
No	Indikator	SP	P	N	TP	STP	
1.	Aplikasi Taspen komunikatif dalam pelayanan	8	25	31	29	7	29,24%
2.	Tanggapan layanan Aplikasi Taspen terhadap pengguna sesuai jam operasional pelayanan	1	61	20	16	3	34,16%
3.	Layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna	2	11	39	49	1	26,92%
Rata-rata Total							30,10%

Sumber: Hasil pengolahan Data Analisis nilai Indeks

Pernyataan-pernyataan yang terdapat pada kuesioner penelitian ini dengan menggunakan skala likert dengan rentang jawaban 1-5 agar memperoleh data yang bersifat interval dan diberi skor atau nilai berdasarkan pada tabel 4.15 diatas terlihat bahwa responden mempunyai kecenderungan menjawab pernyataan kuesioner (tertutup) dalam kategori skor setiap indikator yang ada antara 1 hingga 5 dan atas hasil yang ada dapat disimpulkan:

1. Indeks pada variabel **Tangibles** diperoleh rata-rata indeks sebesar 28,44% maka hasil ini menunjukkan bahwa variabel tangibles pada Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap layanan Aplikasi Taspen berada pada kategori rendah.

2. Indeks terhadap variabel **Reliability** di hasilkan nilai rata-rata indeks sebesar 28,25% yang mana hasil ini menjelaskan bahwa variabel reliability pada Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Taspen terhadap layanan Aplikasi Taspen berada pada kategori rendah.
3. Indeks pada variabel **Responsiveness** di hasilkan nilai rata-rata indeks sebesar 30,72% dimana hasil ini menunjukkan bahwa variabel responsiveness pada analisis tingkat kepuasan pengguna Aplikasi Taspen Cabang Banda Aceh berada pada kategori rendah
4. Nilai indeks pada variabel **Assurance** diperoleh nilai rata-rata indeks sebesar 28,50% hasil ini menunjukkan bahwa variabel pada assurance terhadap Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Taspen terdapat pada kategori rendah
5. berdasarkan hasil indeks pada variabel **Empathy** yang diperoleh nilai rata-rata indeks sebesar 30,10% hasil ini menjelaskan bahwa variabel empathy pada Analisis Tingkat Kepuasan pengguna Aplikasi Taspen terhadap layanan Aplikasi Taspen terdapat pada kategori rendah.

Secara garis besar berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan terhadap Aplikasi Taspen Cabang Banda Aceh berada pada kategori rendah.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Menggunakan konsep *New Publik Management* terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Taspen terhadap layanan Aplikasi Taspen berdasarkan dari hasil nilai indeks berdasarkan teknik analisis data nilai indeks dapat disimpulkan bahwa Tangibles (bukti fisik) sebesar 28,44%, Reliability (keandalan) sebesar 28,25%, Responsiveness (daya tanggap) sebesar 30,72%, Assurance (jaminan) sebesar 28,50%, dan Emphaty (empati) sebesar 30,10% yang menunjukkan bahwa nilai indeks seluruh indikator diperoleh dalam kategori rendah. Dimana hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yang seringnya terjadi kegagalan saat verifikasi data, sistem yang eror, waktu yang disediakan terlalu cepat dan respon terhadap keluhan pengguna lambat sehingga pengguna Aplikais Taspen harus melakukan verifikasi biometrik dengan langsung medatangi mitra bayar.

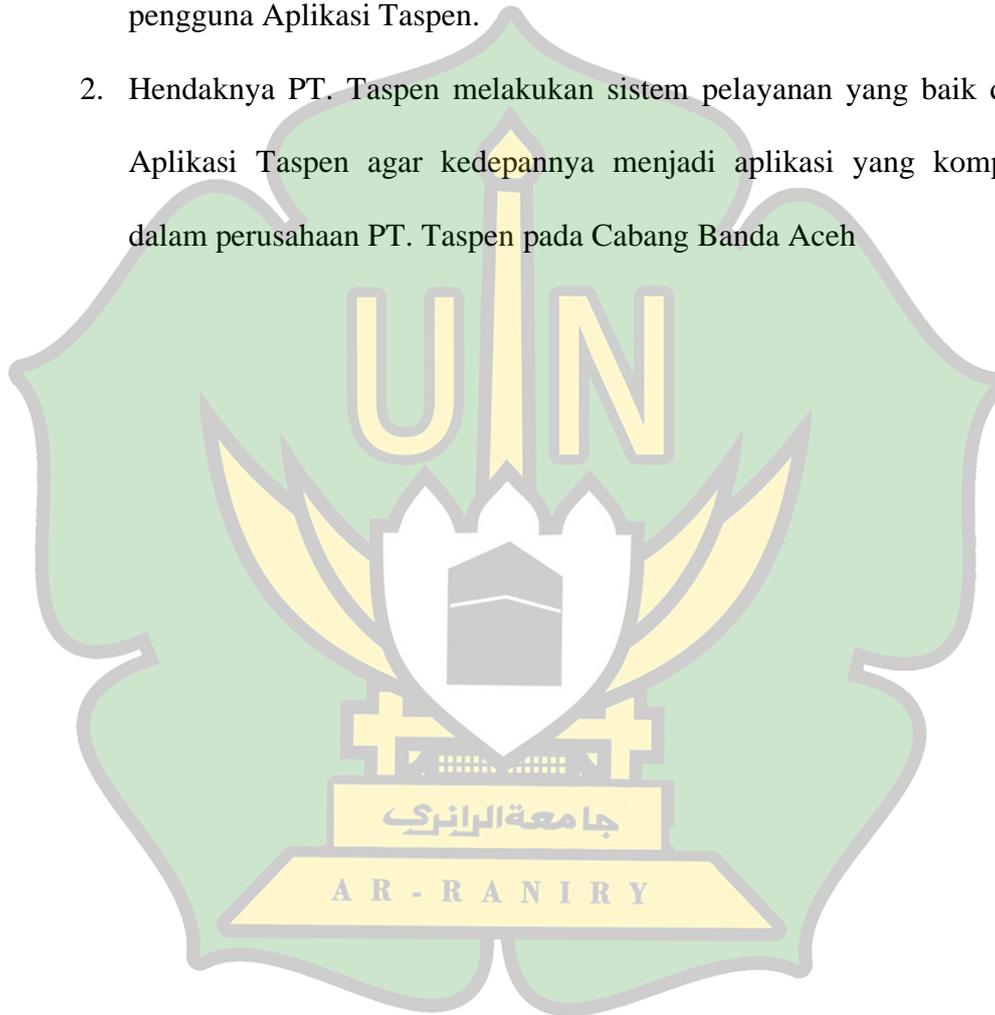
5.2. Saran

1. berdasarkan kesimpulan diatas maka penulis akan sampaikan beberapa saran yang sekiranya yang dapat bermanfaat bagi pelayanan Aplikasi Taspen pada PT.Taspen Cabang Banda Aceh:

Hendaknya pelayanan Aplikasi Taspen semakin terus ditingkatkan pelayanannya baik dalam: Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak dan Keseimbangan Hak terhadap pengguna Aplikas Taspen.

Semoga ada kerjasama atau pengertian yang lebih baik dari pelayanan Aplikasi Taspen terhadap peserta pensiun pengguna Aplikasi Taspen agar terbentuknya hubungan yang harmonis antara pegawai PT. Taspen yang menyediakan layanan Aplikasi Taspen terhadap pensiun pengguna Aplikasi Taspen.

2. Hendaknya PT. Taspen melakukan sistem pelayanan yang baik dalam Aplikasi Taspen agar kedepannya menjadi aplikasi yang kompetitif dalam perusahaan PT. Taspen pada Cabang Banda Aceh



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Alpaida. 2019. *“Manajemen Pelayanan Publik”* 2019. (Jakarta).
- Nuryadi. 2015. *Dasar-Dasar Statistik Penelitian*” (yogyakarta: Mercuri Buana).
- Sugiyono. 2018. *Metode penelitian Kuantitatif*, (Bandung).

Jurnal:

- Langkai. Priskilla Gracei., 2018. *Kualitas Pelayanan Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada PT Taspen (Persero) Cabang Manado*. Vol.7.
- Muhamad Faizal. 2020. *Digitalisasi Pelayanan Pensiun Aparatur Negara Pada Taspen Dikota Bandar Lampung*. Vol 2.
- Nurhasana Adek. 2020. *Evektifitas Penggunaan Sistem Aplikasi Otentikasi Penerima Pensiun PT.Taspen Secara Digital Dengan Menggunakan Smartphone Dikota Padang*. Vol 2.
- Resmiati Sari. 2020. *Kualitas Pelayanan PT. Pos Indonesia Cabang Barito Selatan*. Vol 6.
- Suadi. 2019. *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur*. Vol 1

Skripsi:

- Anggraini Dita Destia Anggraini. 2020. *Evektifitas Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi Di PT Taspen (Persero) Kator Cabang Palembang*.
- Anugrah Agung Ristiano. 2020. *Evaluasi Terhadap Sistem Pencairan Dana Pensiun Melalui Aplikasi Otentikasi Taspen*.
- Adrima. 2020. *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah DR. Zaenol Abidin*.
- Ahmad Mahyaruddi. 2017. *Analisis Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu pemerintahan*.

- Akyuni Adhandari.2018. *Analisis Kepuasan Pengguna Dalam Penerapan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Kano (Studi) Kasus: Universitas Tridinanti Palembang.*
- Dedi Rahmadhani.2020. *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Bus Trans Kutaradja Rute Kota Banda Aceh –Lambaro-Blangbintang.*
- Fitri Madona. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Nasabah Pada PT. Bank syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang.*
- Ferdian Agusty, 2006. “*Metode Penelitian Management: Pedoman Penelitian Untuk Kripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*”.
- Jahan, Zahra .2017. *Analisi Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Pembayaran Program Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Di PT Taspen (Persero) Cabang Yogyakarta.*
- Juni Irayana M.Yusuf. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat.*
- Julia Ramadhani Nasution. 2019. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan Toko Online Lazada.*
- Lola. 2022. *Analisi Peran Perseroan Terbatas Taspen Dalam Pelayanan Sistem Aplikasi Otentikasi Penerima Dana Pensiunan Di Kota Banda Aceh*”.
- M.Iqbal Hasan. 2003. *Pokok-Pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensif), (Jakarta : PT. Bumi Aksara.*
- Nina Indah Febriana. 2016. - *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.*
- Ningrum. 2017. *Pengaruh Penggunaan Metode Berbasis Pemecahan Masalah (Problem Solving) Terhadap hasil Belajar Ekonomi Siswa kelas X Semester Genap Man 1 Metrotahun Pelajaran 2016/2017.*
- Priyantho, Duwi. 2012. *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS 20*”. (Yogyakarta; Yandi Offise)
- Soraya Lestari. 2020. *Pemgaruh Kualitas Jasa Layanan Dan Efektivitas Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi Terhadap Kepuasan Nasabah.*

Sunarti. 2018. *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.*

Tika Solin. 2022. *Pengaruh Tingka Pendidikan Terhadap Partisipasi Politik Masyarakat Dalam Demokrasi Lokal.*

Perundang-Undangan

Pemerintah Indonesia peraturan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 *Tentang Badan Usaha Milik Negara.*

Pemerintah Indonesia. 2017. *Peraturan Pemenrintah Tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2015 Tentang Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK).*

Peraturan Pemerintah, 2014. *Peraturan Yang Mengatur Tentang Pedoman Pelayanan Taspen Direksi Nomor PD-12/DIR/2012 September 2014.*

Peraturan Menteri Keuangan. 2013. *Tentang Tata Cara Pencairan Dana Pensiun Yang Tertuang Pada PERMENKEU Nomor 24/PMK.02/2013.*

Peraturan Pemerintah. 2015. *Peraturan Tentang Tata Cara Perhitungan, Penyediaan, Pencairan dan Pertanggungjawaban Dana Belanja Pensiun Per44/PB?2015.*



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabulasi data responden

NO	JK	Tangibles			Reliability			Responsiveness			Assurance			Empathy			Total
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	
1.	L	3	5	4	4	4	5	3	3	4	5	4	3	5	2	3	54
2.	L	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	47
3.	L	3	5	4	4	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	4	46
4.	L	2	3	3	3	3	3	5	4	4	4	3	2	1	5	3	48
5.	P	3	5	4	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	43
6.	L	2	3	5	3	5	3	3	2	4	4	5	3	4	4	2	52
7.	P	4	3	1	4	2	2	3	3	4	2	3	3	4	4	4	48
8.	P	3	5	4	3	4	3	4	3	2	2	4	4	3	4	2	50
9.	P	3	3	3	3	2	2	1	2	3	4	2	2	5	4	3	42
10.	L	3	2	4	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	3	2	42
11.	L	4	3	3	3	2	3	5	2	4	3	5	3	4	5	4	53
12.	P	3	3	4	4	2	3	2	3	4	2	3	2	4	4	2	45
13.	L	3	2	5	3	3	2	3	2	3	2	4	4	2	4	3	45
14.	L	4	4	2	3	4	2	4	3	3	3	2	3	3	4	2	44
15.	L	3	2	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	50
16.	L	3	3	2	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	4	2	40
17.	L	5	2	4	3	3	2	3	3	3	2	4	2	4	2	3	45
18.	L	3	3	5	5	5	2	4	5	4	2	4	2	1	3	3	51
19.	P	3	4	2	3	2	3	4	2	2	3	4	5	5	4	3	49
20.	P	3	2	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	4	2	42
21.	P	3	3	4	2	3	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	48

22.	P	4	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	4	2	2	38
23.	P	3	5	3	2	2	3	5	3	4	4	5	3	3	5	3	53
24.	L	4	3	1	3	4	3	2	4	3	3	4	2	1	3	4	44
25.	L	2	3	4	2	2	2	4	2	3	2	4	3	4	3	2	46
26.	L	4	2	3	3	2	3	3	2	4	2	3	3	3	4	3	44
27.	P	2	4	4	3	3	1	2	4	2	3	4	2	4	4	2	44
28.	L	3	3	1	2	2	3	2	5	3	5	2	2	3	4	3	43
29.	P	4	2	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	2	4	2	52
30.	L	4	3	4	3	2	2	4	2	3	3	4	2	4	4	3	48
31.	P	2	4	4	4	5	3	4	3	4	2	4	3	3	4	2	51
32.	L	4	2	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	5	4	3	43
33.	P	3	3	4	3	2	2	3	3	3	1	4	3	3	4	2	43
34.	L	2	4	1	2	2	3	2	2	4	3	3	2	4	2	4	40
35.	P	4	3	4	3	4	2	4	2	3	2	5	2	3	5	2	48
36.	L	3	2	3	4	2	3	4	3	2	2	4	3	4	3	3	44
37.	L	2	5	4	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	2	49
38.	L	5	3	2	3	3	3	4	2	2	3	4	2	4	4	3	47
39.	L	3	2	4	3	2	3	4	3	2	2	4	3	3	2	2	42
40.	L	3	3	1	3	2	4	1	2	4	1	2	2	3	3	2	36
41.	L	4	4	5	2	4	4	3	2	2	3	4	3	3	4	3	50
42.	L	3	3	4	4	5	1	5	2	2	4	5	4	5	4	3	54
43.	P	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	4	3	4	4	4	48
44.	P	4	2	4	2	3	4	4	5	1	2	4	2	3	3	2	49
45.	P	3	4	2	3	2	2	3	2	4	2	3	3	3	3	5	44

46.	P	4	5	4	2	1	3	4	3	3	3	4	2	4	2	3	47
47.	P	3	2	2	3	3	4	4	2	2	2	4	3	3	2	2	41
48.	P	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	2	2	4	5	3	42
49.	P	2	2	3	3	1	3	4	4	4	1	4	3	3	1	2	39
50.	L	3	3	1	3	3	2	1	2	3	4	4	4	4	4	3	44
52.	L	3	4	4	2	2	1	4	3	2	4	5	2	3	4	2	42
53.	L	4	3	2	3	2	2	4	2	3	3	4	3	4	2	2	43
54.	L	5	4	3	4	3	3	3	2	4	5	4	2	3	4	3	51
55.	L	1	3	3	3	4	4	5	3	2	5	3	3	4	4	2	49
56.	P	4	4	2	2	3	3	5	2	3	3	3	2	3	3	3	44
57.	L	3	2	3	3	2	1	4	2	4	2	4	2	4	3	2	41
58.	L	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	3	2	46
59.	P	4	5	3	2	2	4	3	2	2	4	4	2	3	4	2	46
60.	L	3	4	3	3	3	5	4	5	4	2	2	3	4	4	3	56
62.	L	2	3	2	3	1	4	4	3	3	1	4	2	4	4	2	42
63.	L	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	5	2	4	4	43
64.	P	4	4	1	2	3	3	3	2	4	2	4	2	4	3	2	45
65.	L	3	4	3	4	5	2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	52
66.	P	3	3	3	3	4	4	4	2	3	4	5	2	4	3	2	49
67.	L	2	2	2	2	1	1	3	3	2	3	4	2	3	5	3	38

68.	P	4	3	2	2	3	2	4	2	2	2	3	3	2	3	2	39
69.	P	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2	4	1	2	48
70.	P	3	3	5	3	1	2	5	3	3	3	1	2	3	4	3	44
71.	L	2	2	1	2	4	4	4	2	3	2	4	3	5	3	1	42
72.	L	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	2	2	4	3	43
73.	L	2	1	2	3	3	4	2	2	4	4	4	2	3	4	3	43
74.	L	3	5	3	3	3	3	4	2	3	4	4	3	4	3	3	51
75.	L	2	4	3	4	3	2	3	3	1	2	5	2	2	3	2	41
76.	L	4	2	3	2	4	4	3	3	3	5	4	3	3	2	4	49
77.	L	2	3	4	3	2	3	5	2	4	3	4	2	4	4	2	47
78.	L	2	4	2	3	3	1	4	5	2	4	4	2	2	4	3	45
79.	L	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	2	2	39
80.	P	2	3	2	3	2	3	4	4	2	5	4	2	2	5	2	45
81.	L	4	2	3	4	3	4	2	2	4	3	4	2	2	3	3	45
82.	P	2	3	3	3	5	5	4	3	3	1	4	2	4	2	2	46
83.	P	3	4	3	2	2	1	2	5	2	4	4	4	2	4	3	45
84.	L	4	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3	2	5	4	2	45
85.	L	2	3	2	3	3	2	3	2	4	4	5	3	2	4	3	45
86.	P	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	2	4	4	2	42
87.	L	4	1	2	3	3	2	5	2	3	3	4	2	3	4	4	45

88.	L	3	5	2	3	2	3	2	5	3	2	4	2	3	4	2	45
89.	P	3	2	3	3	2	4	5	2	4	3	4	3	3	4	3	48
90.	L	4	4	2	4	3	3	3	3	3	2	2	2	5	3	2	45
91.	P	4	2	2	2	5	2	4	2	2	1	4	2	3	4	3	42
92.	P	3	2	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	2	4	5	50
93.	P	4	4	2	2	3	5	2	3	2	4	1	3	5	4	4	48
94.	P	2	2	4	3	2	4	2	3	3	4	4	2	3	5	3	46
95.	P	3	4	2	3	4	3	3	3	2	4	5	3	2	2	4	47
96.	P	2	2	3	3	2	1	2	2	3	1	2	4	3	1	2	31
97.	P	3	4	2	3	3	2	5	5	2	3	4	2	3	4	3	48
98.	P	4	2	5	3	2	4	3	3	2	4	4	3	2	3	2	46
99.	P	3	2	2	3	5	1	3	3	3	4	4	1	3	4	2	43
100.	P	4	4	2	4	4	5	3	5	2	5	3	2	5	5	3	56



Lampiran 2 (Kuesioner Penelitian)

LEMBAR ANGGKET RESPON NASABAH TERHADAP PENGUNA APLIKASI TASPEN

A. Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

Alamat :

Tempat Tanggal lahir :

B. Tujuan

Tujuan penggunaan lembar angket respon nasabah terhadap pengguna aplikasi taspem ini adalah untuk mengetahui **“Tingkat Kepuasan (nasabah) Terhadap Layanan Aplikasi Taspem Cabang Banda Aceh”**

C. Petunjuk

1. Berikanlah tanda (Centang) pada kolom yang sesuai dengan pendapat anda

2. Keterangan pernyataan sebagai berikut:

SP = Sangat Puas

TP = Tidak Puas

P = Puas

STP = Sangat Tidak Puas

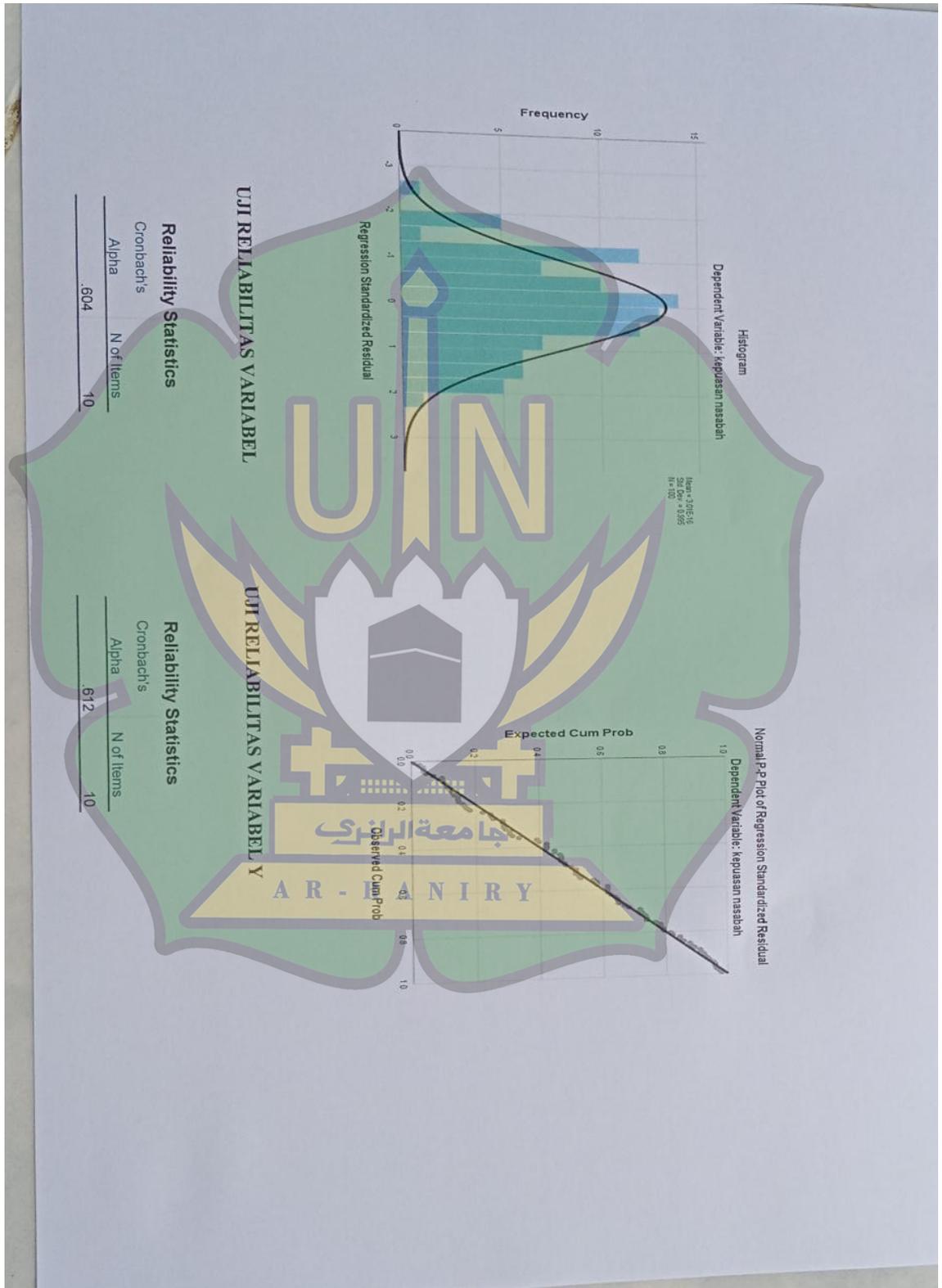
R = Ragu-Ragu

No	Indikator	Variabel					Indeks
		SP	P	N	TP	S TP	
1.	Pengisian informasi pengisian data yang ditampilkan pada Aplikasi Taspen jelas						
2.	Ketersediaan sistem Aplikasi Taspen cepat dan mudah diakses						
3.	Penyediaan waktu dalam tahap verifikasi data sudah sesuai						
No	Indikator	SP	P	N	TP	STP	Indeks
1.	Kejelasan arahan layanan Aplikasi Taspen yang mudah dipahami dan dimengerti						
2.	Penerapan metode verifikasi data secara digital telah efektif						
3.	Aplikasi Taspen berkontribusi dalam pencairan dana pensiun.						
No	Indikator	SP	P	N	TP	STP	Indeks
1.	Kemampuan layanan Aplikasi Taspen merespon keluhan dengan cepat						
2.	Pemeriksaan data verifikasi enrollmet sangat teliti						
3.	Kemampuan layanan Aplikasi Taspen memenuhi harapan pengguna						
No	Indikator	SP	P	N	TP	STP	Indeks

1.	Jaminan keamanan identitas dan kerahasiaan dokumen pengguna Aplikasi Taspen terjaga						
2.	Verifikas data enrollmet tidak pernah terjadi kegagalan						
3.	Aplikasi Taspen membantu saya dalam pengambilan dana pensiun						
No	Indikator	SP	P	N	TP	STP	
1.	Aplikasi Taspen komunikatif dalam pelayanan						
2.	Tanggapan layanan Aplikasi Taspen terhadap pengguna sesuai jam operasional pelayanan						
3.	Layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna						



Lampiran 4 (Hasil Normalitas, dan Reliability)



Lampiran ke 5 (surat penelitian)



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
 Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
 Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-1201/Un.08/FISIP/PP.00.9/05/2022
 Lamp : -
 Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,
 Perusahaan PT.Taspen Kota Banda Aceh

Assalamu'alaikum Wr.Wb.
 Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **CICI RAMADHANI / 180802078**
 Semester/Jurusan : VIII / Ilmu Administrasi Negara
 Alamat sekarang : Desa kaju baitusalam

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Taspen Otentikasi Pada Nasabah PT.Taspen (Persero) cabang Banda aceh**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

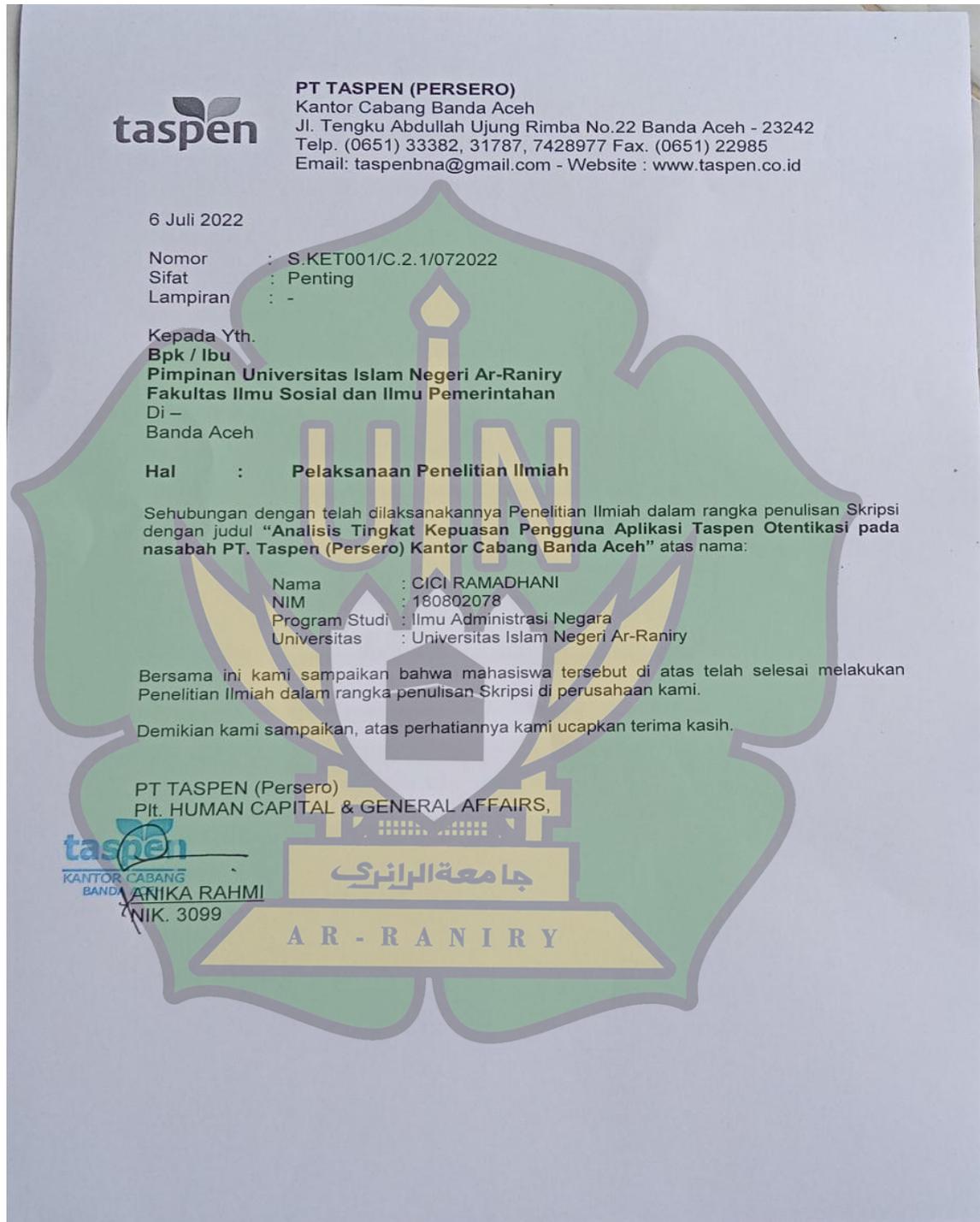
Banda Aceh, 18 Mei 2022
 an. Dekan
 Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan



Muhammad Thalal, Lc., M.Si., M.Ed.

Berlaku sampai : 01 Desember 2022

Lampiran 6 (Surat Balasan Penelitian)



Lampiran ke 7 (foto pengisian kuesioer oleh responden)





جامعة الرانيري

AR - RANIRY

