



Kualitas Pelayanan Administrasi Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil di PT. Taspen Persero Kupang

Quality of Civil Servant Pension Payment Administration Services at PT. Taspen Persero Kupang

Maria Elvira Bale Senda^{1*}, Maria M. Lino², David Wilfrid Rihi³

¹⁻³Universitas Nusa Cendana, Indonesia

*Penulis Korespondensi : elvirabalesenda05@gmail.com

Riwayat Artikel:

Naskah Masuk: 25 September 2025;

Revisi: 09 Oktober 2025;

Diterima: 27 Oktober 2025;

Tersedia: 29 Oktober 2025

Keywords: Pension

Administration; PT. Taspen

Kupang; Reliability;

Responsiveness; Service Quality;

Tangible.

Abstract: This study aims to analyze the quality of pension administration services for Civil Servants at PT. Taspen (Persero) Kupang, focusing on three main dimensions: tangible, reliability, and responsiveness. The research employed a descriptive qualitative method, with data collected through interviews, observations, and documentation involving eleven informants consisting of employees and Taspen participants. The findings indicate that the overall service quality at PT. Taspen Kupang is generally good, though several aspects require improvement. In the tangible dimension, office facilities and technology utilization are adequate, yet the waiting area and certain equipment need upgrading. In the reliability dimension, services are generally timely and accurate, but delays may occur during high participant volumes. Meanwhile, in the responsiveness dimension, staff are generally attentive and polite, though responsiveness decreases during busy service periods. The study concludes that improving facilities, optimizing technology, and enhancing employee training in public service are essential to strengthening the overall service quality of pension administration at PT. Taspen (Persero) Kupang.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi pembayaran pensiun Pegawai Negeri Sipil di PT. Taspen (Persero) Kupang dengan berfokus pada tiga dimensi utama, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), dan *responsiveness* (daya tanggap). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap sebelas informan yang terdiri atas pegawai dan peserta Taspen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan di PT. Taspen Kupang tergolong baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Pada dimensi *tangible*, fasilitas kantor dan pemanfaatan teknologi dinilai memadai namun ruang tunggu dan beberapa peralatan masih perlu pembaruan. Pada dimensi *reliability*, pelayanan dinilai tepat waktu dan data yang diberikan cukup akurat, meskipun terkadang terjadi keterlambatan saat antrean meningkat. Sedangkan pada dimensi *responsiveness*, pegawai dinilai tanggap dan ramah dalam melayani peserta, meski respons cenderung menurun ketika kondisi pelayanan padat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan fasilitas, optimalisasi teknologi, serta pelatihan pegawai dalam pelayanan publik menjadi kunci untuk memperkuat kualitas layanan administrasi di PT. Taspen (Persero) Kupang.

Kata Kunci: Administrasi Pensiun; Kualitas Pelayanan; PT. Taspen Kupang; *Reliability*; *Responsiveness*; *Tangible*.

1. LATAR BELAKANG

Pemerintah sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliki mandat untuk menjalankan fungsi pelayanan publik yang efektif, efisien, dan akuntabel (Dwijayanto, 2006; Ibrahim, 2008). Dalam konteks tersebut, pelayanan publik menjadi indikator utama keberhasilan pemerintahan modern yang menuntut profesionalisme dan pemberdayaan masyarakat. Salah satu bentuk nyata tanggung jawab pemerintah terhadap aparatur negara adalah melalui penyelenggaraan program kesejahteraan, termasuk layanan administrasi pensiun bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS). Program ini dikelola oleh PT Taspen (Persero), yang berperan penting dalam menjamin kesejahteraan PNS setelah masa pengabdian berakhir (Delin, 2020).

Seiring bertambahnya jumlah pensiunan akibat peningkatan usia lanjut dan masa pensiun ASN, tuntutan terhadap pelayanan administrasi yang cepat, akurat, dan transparan semakin tinggi. Pensiunan membutuhkan informasi yang mudah diakses serta sistem pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan mereka. Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa PT Taspen (Persero) Cabang Kupang masih menghadapi sejumlah permasalahan, antara lain: lambatnya proses administrasi, keterbatasan sarana dan prasarana, kurangnya sumber daya manusia yang kompeten, rendahnya literasi digital peserta lanjut usia, serta sistem pengawasan layanan yang belum optimal (Langkai et al., 2022).

Kendala tersebut berdampak pada kepuasan peserta pensiun yang menjadi tolok ukur utama keberhasilan pelayanan publik. Pelayanan yang baik, menurut Amelia dan Aravik (2014), harus mampu menciptakan kepuasan masyarakat melalui peningkatan kualitas dan efisiensi proses administrasi. Di sisi lain, peraturan pemerintah juga menegaskan pentingnya kesejahteraan PNS sebagai bagian dari upaya meningkatkan kinerja dan pembangunan nasional, sebagaimana tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2013 tentang Asuransi Pegawai Negeri Sipil.

Sebagai badan usaha milik negara yang bertanggung jawab atas pembayaran pensiun, PT Taspen berkomitmen memberikan layanan prima dengan prinsip *5 Tepat*: tepat orang, tepat waktu, tepat jumlah, tepat tempat, dan tepat administrasi. Namun, realitas di lapangan menunjukkan masih adanya kesenjangan antara standar pelayanan dan implementasi aktual, terutama dalam menghadapi peserta lansia yang membutuhkan layanan cepat dan mudah.

Sejumlah penelitian terdahulu, seperti yang dilakukan oleh Novida Anggraini dan Rezon Banyuaji (2019), Langkai et al. (2018), dan Hardiyati (2010), memang membahas kualitas pelayanan publik, tetapi belum secara spesifik menyoroti konteks pelayanan administrasi pembayaran pensiun di PT Taspen Kupang. Selain itu, sebagian penelitian belum menerapkan

teori SERVQUAL secara komprehensif untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan persepsi peserta.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan fokus pada tiga dimensi utama SERVQUAL, yakni Tangible (Bukti Fisik), Reliability (Keandalan), dan Responsiveness (Daya Tanggap) yang dianggap paling relevan dengan karakteristik pelayanan administrasi pensiun. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan di PT Taspen (Persero) Kupang serta memberikan rekomendasi strategis bagi peningkatan efektivitas dan kepuasan peserta pensiun.

2. KAJIAN TEORITIS

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan konsep fundamental dalam administrasi pemerintahan modern yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan kepuasan masyarakat. Moenir (1998) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan individu atau kelompok untuk memenuhi kepentingan orang lain berdasarkan sistem dan prosedur tertentu. Menurut Harbani Pasolong (2007), pelayanan publik mencakup aktivitas pemerintah yang memberikan manfaat bagi masyarakat tanpa selalu menghasilkan produk fisik. Kotler dalam Sinambela (2006) menyebut pelayanan sebagai kegiatan yang memberikan kepuasan kepada masyarakat meski tidak berwujud fisik. Hal ini menegaskan bahwa pelayanan publik bersifat intangible namun dapat dirasakan manfaatnya secara langsung oleh penerima layanan. Sementara itu, Agung Kurniawan (2005) menekankan bahwa pelayanan publik yang berkualitas harus memenuhi unsur kesopanan, ketepatan waktu, penyampaian yang baik, dan keramahan.

Secara normatif, Kementerian PANRB (2004) mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala aktivitas yang dilakukan penyelenggara negara dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai peraturan yang berlaku. Prinsip utama pelayanan publik, sebagaimana dijelaskan dalam Permen PANRB No. 36 Tahun 2012, meliputi transparansi, akuntabilitas, partisipatif, non-diskriminatif, serta keseimbangan hak dan kewajiban. Prinsip-prinsip ini menjadi dasar bagi lembaga publik dalam mewujudkan pelayanan yang efisien dan berkeadilan. Menurut Kementerian PAN (2002) dalam Pasolong (2008), pelayanan publik dibedakan menjadi tiga bentuk: (1) pelayanan administratif seperti penerbitan izin dan sertifikat; (2) pelayanan barang berupa penyediaan kebutuhan masyarakat; dan (3) pelayanan jasa seperti pendidikan dan kesehatan. Dengan demikian, pelayanan publik tidak hanya diukur

dari aspek prosedural, tetapi juga dari sejauh mana pemerintah mampu menghadirkan manfaat nyata bagi masyarakat.

Dalam konteks penelitian ini, konsep pelayanan publik menjadi dasar untuk menilai bagaimana PT Taspen (Persero) Kupang melaksanakan tanggung jawabnya dalam memberikan layanan administrasi pembayaran pensiun kepada Pegawai Negeri Sipil (PNS) secara cepat, tepat, dan transparan sebagai bagian dari upaya meningkatkan kesejahteraan publik.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menjadi indikator utama keberhasilan organisasi publik maupun swasta dalam memenuhi harapan masyarakat. Menurut Tjiptono (2001), kualitas adalah kondisi dinamis yang memengaruhi produk, jasa, manusia, dan proses dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Tjiptono (2007) menambahkan bahwa kualitas layanan diukur melalui perbandingan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry memperkenalkan model SERVQUAL dengan lima dimensi utama kualitas layanan, *tangibles* (bukti fisik), yaitu meliputi fasilitas, peralatan, dan penampilan pegawai, *reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang tepat dan dapat dipercaya, *responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan membantu pelanggan dengan cepat dan efisien, *assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan dan kesopanan petugas yang menumbuhkan kepercayaan dan *empathy* (empati), yaitu perhatian personal terhadap kebutuhan pelanggan.

Pasolong (2007) menegaskan bahwa kualitas pelayanan dinilai dari kesesuaian antara hasil yang dicapai dan standar yang ditetapkan. Sinambela dkk. (2006) menambahkan bahwa kualitas pelayanan publik harus mencerminkan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan kesetaraan hak. Sementara Moenir (1998) menyebutkan faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan, antara lain kesadaran dan disiplin pegawai, kepatuhan terhadap aturan, struktur organisasi, kesejahteraan petugas, dan ketersediaan sarana layanan. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari aspek teknis, tetapi juga dari nilai-nilai profesionalisme, tanggung jawab, dan empati pegawai dalam memberikan pelayanan. Dalam konteks PT Taspen (Persero), kualitas pelayanan yang baik menjadi indikator utama dalam menciptakan kepuasan dan kepercayaan pensiunan terhadap lembaga penyedia layanan.

Pensiun

Pensiun merupakan masa transisi dari kehidupan kerja menuju masa istirahat, di mana seseorang berhenti dari pekerjaan formal dan mengalami perubahan ekonomi, sosial, serta psikologis. Turner & Helms dalam Hurlock (2002) menjelaskan bahwa kesiapan mental dan penerimaan diri sangat diperlukan agar individu dapat beradaptasi dengan baik tanpa mengalami stres atau depresi. Hutapea (2005) mengidentifikasi empat aspek utama dalam menghadapi masa pensiun, yaitu kepuasan kerja dan pekerjaan, yang berkaitan dengan hilangnya sumber prestasi dan kebanggaan setelah tidak lagi bekerja, usia, yang sering dikaitkan dengan persepsi negatif terhadap penurunan produktivitas, kesehatan, yang berperan penting dalam keberhasilan adaptasi pascapensiun dan status sosial, yang memengaruhi kepercayaan diri dan kemampuan individu beradaptasi setelah kehilangan jabatan atau kedudukan formal.

Menurut Hasibuan (2003), pensiunan adalah individu atau ahli warisnya yang menerima imbalan periodik sebagai kompensasi atas pekerjaan di masa lalu. Sejalan dengan itu, Dessler (2005) dan Sinambela (2012) menyatakan bahwa pensiun adalah masa di mana seseorang berhenti bekerja karena usia tertentu dan berhak menerima manfaat pensiun sebagai bentuk jaminan sosial. Dengan demikian, teori pensiun dalam konteks pelayanan publik menekankan pentingnya dukungan administratif dan sosial dari lembaga penyedia layanan seperti PT Taspen (Persero). Pelayanan pensiun yang baik akan membantu pensiunan menghadapi masa transisi dengan lebih tenang dan bermartabat, sekaligus menjadi cerminan dari efektivitas pelayanan publik yang berorientasi pada kesejahteraan masyarakat.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam fenomena terkait kualitas pelayanan administrasi pembayaran pensiun Pegawai Negeri Sipil di PT. Taspen (Persero) Kupang. Fokus penelitian diarahkan pada tiga aspek utama kualitas pelayanan berdasarkan teori SERVQUAL, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), dan *responsiveness* (daya tanggap), dengan subfokus seperti fasilitas kantor, ketepatan waktu pelayanan, dan ketanggapan pegawai terhadap peserta pensiun.

Informan penelitian ditentukan melalui *purposive* dan *criterion sampling*. Informan terdiri dari Kepala Bidang SDM dan Umum, pegawai Taspen, serta sembilan peserta pensiun (lima laki-laki dan empat perempuan), dengan total sebelas informan. Jenis data yang digunakan meliputi data kualitatif berupa hasil wawancara dan observasi, serta data kuantitatif

sebagai pendukung. Sumber data terdiri dari data primer (diperoleh langsung melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi) dan data sekunder (diperoleh dari arsip dan dokumen resmi PT. Taspen Kupang).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan teknik deskriptif kualitatif, yaitu menata, mengorganisasi, dan menginterpretasikan data berdasarkan tema yang muncul. Proses analisis bersifat terus-menerus dan interaktif, melibatkan tahap pengumpulan, pengkodean, kategorisasi, serta penyusunan narasi temuan (Creswell, 2016). Untuk menjamin keabsahan data, digunakan metode triangulasi sumber dan metode, dengan cara membandingkan hasil wawancara, observasi, serta dokumen agar informasi yang diperoleh kredibel dan konsisten (Sugiyono, 2013). Melalui cara ini, peneliti memastikan bahwa data yang digunakan benar-benar valid dan menggambarkan kondisi faktual di lapangan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan merupakan faktor utama dalam membentuk kepuasan peserta Taspen, terutama karena mayoritas peserta di PT. Taspen (Persero) Kupang merupakan pensiunan dan lansia yang membutuhkan pelayanan cepat, jelas, serta ramah. Berdasarkan teori SERVQUAL dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (2007:135), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Namun, penelitian ini memfokuskan pada tiga dimensi utama, yakni *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), dan *responsiveness* (ketanggapan), yang dianggap paling dominan dalam menentukan kepuasan peserta di Taspen Kupang.

***Tangible* (Bukti Fisik)**

Aspek *tangible* mencakup fasilitas kantor, peralatan, dan teknologi yang tersedia dalam mendukung pelayanan kepada peserta. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lokasi penelitian, fasilitas yang dimiliki oleh instansi telah cukup memadai dalam menunjang aktivitas pelayanan. Ruang pelayanan yang bersih, tertata rapi, serta adanya ruang tunggu yang nyaman memberikan kesan positif bagi wajib pajak maupun peserta yang datang untuk mendapatkan pelayanan. Selain itu, tersedianya perangkat teknologi seperti komputer, jaringan internet yang stabil, serta sistem pelayanan berbasis digital turut mempercepat proses administrasi.

Hal ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), bahwa bukti fisik merupakan elemen penting yang mencerminkan kredibilitas lembaga dalam memberikan pelayanan. Dalam konteks penelitian ini, modernisasi

sistem dan penyediaan fasilitas berbasis teknologi memperkuat aspek tangible dan berpengaruh terhadap persepsi kepuasan pengguna layanan. Hasil penelitian ini juga konsisten dengan temuan Mulyani (2020), yang menyatakan bahwa modernisasi infrastruktur pelayanan publik melalui teknologi informasi mampu meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan masyarakat dalam berinteraksi dengan lembaga publik.

Meskipun demikian, hasil wawancara menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kendala teknis seperti antrian panjang saat sistem *online* mengalami gangguan, serta keterbatasan petugas teknis yang mampu menangani masalah sistem secara cepat. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan aspek tangible perlu disertai dengan perawatan berkala terhadap fasilitas dan pelatihan teknis bagi pegawai agar pelayanan semakin optimal.

***Reliability* (Keandalan)**

Aspek *reliability* berfokus pada ketepatan waktu pelayanan dan keakuratan data serta informasi yang diberikan kepada peserta. Berdasarkan hasil penelitian, pegawai di instansi terkait umumnya mampu memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah dijadwalkan. Prosedur pelayanan juga dijalankan sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan, sehingga peserta merasa yakin terhadap keandalan sistem dan pegawai. Hasil wawancara dengan beberapa wajib pajak dan peserta menunjukkan bahwa mereka merasa puas dengan keakuratan informasi yang diberikan, baik dalam hal data administrasi maupun penjelasan mengenai prosedur pelayanan. Pelayanan yang tepat waktu dan akurat mencerminkan profesionalitas lembaga dalam menjalankan fungsi pelayanan publik.

Temuan ini mendukung teori Tjiptono (2016), yang menyebutkan bahwa *reliability* merupakan kemampuan lembaga dalam memberikan pelayanan secara konsisten dan akurat sesuai dengan janji yang telah ditetapkan. Penelitian ini juga memperkuat hasil studi dari Pradana (2019), yang menemukan bahwa tingkat ketepatan waktu pelayanan dan keakuratan informasi merupakan indikator dominan dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan publik. Namun, beberapa responden menyampaikan bahwa keandalan pelayanan masih dapat ditingkatkan terutama dalam hal koordinasi antarbagian ketika terjadi perubahan kebijakan atau gangguan teknis. Beberapa kesalahan minor dalam data peserta menunjukkan bahwa meskipun reliabilitas sudah baik, masih diperlukan pembaruan sistem dan verifikasi data secara rutin agar keandalan tetap terjaga.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Aspek *responsiveness* menggambarkan kemampuan pegawai dalam menanggapi kebutuhan peserta serta memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan proaktif. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar peserta merasa bahwa pegawai memiliki sikap yang tanggap dan cepat dalam memberikan bantuan. Pegawai juga aktif memberikan informasi tambahan terkait prosedur pelayanan, sehingga peserta merasa dihargai dan terbantu dalam memenuhi kewajibannya. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan yang ramah dan tanggap memiliki kontribusi besar terhadap kepuasan pengguna. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Kotler & Keller (2018), bahwa *responsiveness* adalah bentuk komunikasi dua arah antara pemberi dan penerima layanan yang berpengaruh langsung terhadap citra institusi. Penelitian ini juga sejalan dengan temuan Indriastuti (2021), yang menyatakan bahwa sikap ramah, cepat tanggap, dan kesediaan membantu merupakan faktor psikologis penting dalam meningkatkan loyalitas pengguna layanan publik.

Namun, dalam pelaksanaan di lapangan masih ditemukan perbedaan tingkat responsivitas antarpegawai. Beberapa peserta mengeluhkan adanya pegawai yang tampak kurang sabar ketika menghadapi peserta yang kurang memahami sistem pelayanan. Oleh karena itu, pelatihan soft skill seperti komunikasi interpersonal dan manajemen pelayanan publik menjadi penting agar seluruh pegawai memiliki standar pelayanan yang seragam. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga dimensi, yaitu *tangible*, *reliability*, dan *responsiveness* berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan dan kepercayaan peserta. Fasilitas dan teknologi yang memadai (*tangible*) memberikan kemudahan akses, pelayanan yang tepat waktu dan akurat (*reliability*) menumbuhkan rasa percaya, sementara sikap tanggap dan ramah pegawai (*responsiveness*) memperkuat hubungan emosional antara instansi dan masyarakat.

Perbandingan dengan penelitian terdahulu menunjukkan konsistensi hasil. Studi oleh Wibowo (2022) menemukan bahwa ketiga dimensi SERVQUAL tersebut merupakan faktor dominan yang mempengaruhi persepsi kualitas pelayanan publik di Indonesia. Oleh karena itu, penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan berkelanjutan dalam aspek fisik, sistem, dan sumber daya manusia untuk mencapai pelayanan publik yang efektif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan sudah berjalan baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Dari segi Tangible, fasilitas kantor dan penampilan pegawai telah mendukung kenyamanan pelayanan. Namun, ruang tunggu yang terbatas serta beberapa fasilitas dan peralatan yang perlu diperbarui masih menjadi kendala. Pemanfaatan teknologi juga sudah cukup modern tetapi belum dimaksimalkan secara optimal. Pada aspek Reliability, pelayanan Taspen dinilai cukup andal dengan ketepatan waktu yang sesuai prosedur serta data dan informasi yang umumnya akurat. Meskipun demikian, keterlambatan masih terjadi ketika jumlah peserta meningkat atau berkas belum lengkap, dan pembaruan data kadang belum dilakukan secara cepat. Sementara itu, aspek Responsiveness menunjukkan bahwa pegawai umumnya tanggap dan ramah dalam memberikan pelayanan, mampu menjawab kebutuhan peserta dengan baik. Namun, daya tanggap menurun ketika antrian meningkat, dan tidak semua pegawai menunjukkan sikap yang konsisten ramah dalam kondisi pelayanan yang padat.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, PT. Taspen (Persero) Kupang disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui beberapa upaya. Pertama, memperbaiki dan menambah fasilitas kantor seperti ruang tunggu dan sarana pendukung agar peserta lebih nyaman. Kedua, memastikan peralatan dan teknologi selalu dalam kondisi baik serta terus memodernisasi sistem layanan digital untuk mempercepat proses administrasi. Ketiga, meningkatkan ketepatan waktu pelayanan dengan sistem antrean yang efisien. Keempat, memperkuat keakuratan data dan informasi melalui verifikasi dan pembaruan berkala. Kelima, mendorong pegawai agar lebih tanggap dan proaktif dalam memenuhi kebutuhan peserta. Terakhir, membangun konsistensi pelayanan yang ramah dan sopan melalui pembinaan serta pelatihan berkelanjutan bagi seluruh pegawai.

DAFTAR REFERENSI

- Amelia, R., & Aravik, H. A. (2014). *Analisis kinerja pegawai negeri sipil dalam pelayanan publik. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*.
- Amin, I. (2008). *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Anggraini, N., & Banyuaji, R. (2019). *Kualitas pelayanan administrasi pembayaran pensiun pegawai negeri sipil PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Jakarta Selatan*.
- Budiman, R. (2006). *Pelayanan publik di era reformasi*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Creswell, J. W. (2016). *Research design: Pendekatan metode kualitatif, kuantitatif, dan campuran* (4th ed.). Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Delin, A. (2020). *Kualitas pelayanan publik oleh pegawai negeri sipil di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Ilmu.
- Dessler, G. (2005). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi ke-9). Jakarta: PT Indeks.
- Dewi, D. S., & Tobing, T. N. W. (2021). *Optimasi penyelenggaraan pelayanan publik dalam masa perubahan melawan COVID-19 di Indonesia*. <https://doi.org/10.52362/jisamar.v5i1.362>
- Hardiyati. (2010). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jasa penginapan (Villa) Agro Wisata Kebun Teh Pagilaran*.
- Hasibuan, M. S. P. (2003). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hill, D. (2000). *Service quality in the public sector*. Oxford: Oxford University Press.
- Hutapea, R. (2005). *Sehat & ceria di usia senja*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- J. P. G. Sianipar. (1999). *Manajemen pelayanan publik*. Jakarta: LAN.
- Kasmir. (2005). *Etika customer service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Langkai, A., et al. (2018). *Kualitas pelayanan pembayaran pensiun di PT. Taspen Cabang Manado*.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen kinerja sektor publik*. Yogyakarta: UUP STIM YKPN.
- Moenir. (1998). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, H. (2007). *Teori administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan.
- Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2013 tentang Asuransi Sosial PNS.
- Sinambela, L. P. (2012). *Kinerja pegawai: Teori, pengukuran, dan implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2001). *Manajemen pemasaran dan analisa perilaku konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Turner, J. S., & Helms, D. B. (2002). *Life span development* (5th ed.). Tokyo: Harcourt Brace College Publishers.