

BABI

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap warga negara Indonesia yang hidup dalam negeri ini berhak atas kesempatan dalam mencapai kesejahteraan dalam hidupnya serta memperoleh jaminan sosial dari negara, sebagaimana yang tercantum dalam UUD1945 pada pasal Hak Asasi Manusia, tidak terkecuali Pegawai Negeri Sipil (PNS). yang sebelum berganti nama menjadi Aparatur Sipil Negara (ASN). ASN sebagai abdi negara yang memberikan pelayanan publik berperan sebagai ujung tombak dalam birokrasi pemerintahan di Indonesia maka fungsi sebagai pelayan masyarakat diemban oleh mereka dan dipundak mereka pula dibebankan pelaksanaan visi dan misi negara sehingga sudah sewajarnya ASN berhak mendapat perhatian khusus dari pemerintah.

Salah satu bentuk perhatian pemerintah tersebut diwujudkan dengan memberikan jaminan sosial dan pensiun kepada para PNS setelah masa purnabakti atau pensiun, sehingga diharapkan dapat memberikan motivasi bagi peningkatan kinerja dan produktivitas serta memberikan jaminan kelangsungan hidup, meskipun masabakti yang bersangkutan sebagai PNS telah berakhir. Atas dasar pemikiran itu, pemerintah kemudian membentuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang secara khusus menangani jaminan PNS pada saat purnabakti. Peranan BUMN merupakan perusahaan pemerintah yang memiliki kedudukan strategis dalam menyukseskan pembangunan khususnya di sektor ekonomi. Kedudukan BUMN selain sebagai institusi bisnis yang berorientasi pada laba dalam kegiatannya usahanya, juga dalam hal melaksanakan fungsi sosial sebagai agen pembangunan dalam pelayanannya terhadap masyarakat.

PT Tabungan Asuransi Pegawai Negeri atau yang singkat disebut PT. Taspen (Persero) adalah suatu BUMN yang berbentuk Perseroan Terbatas yang ditugaskan oleh pemerintah untuk menyelenggarakan program asuransi sosial pegawai negeri yang terdiri dari Program Tabungan Hari Tua (THT), Program Pensiun, Program Kecelakaan Kerja (JKK) dan Jaminan Kematian (JKM). Pendirian PT. Taspen (Persero) bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai khususnya setelah memasuki usia pensiun. Pada awalnya, PT. Taspen (Persero) berbentuk perusahaan negara sehingga pada masa tersebut dikenal dengan nama PN. Taspen (Persero) tepatnya padatanggal 17 April 1963 berdasarkan Peraturan Pemerintah No 15 Tahun

1963. Kemudian pada tahun 1982, berdasarkan Peraturan Pemerintah No 26 Tahun 1981 Taspen berubah status dari Perusahaan Negara menjadi Perseroan Terbatas (PT) Taspen (Persero) hingga saat ini.

Setiap warga negara yang telah diangkat dan ditetapkan pemerintah menjadi PNS akan terdaftar secara otomatis menjadi peserta Taspen. Selanjutnya setelah masa bakti berakhir pada usia tertentu, yaitu saat yang bersangkutan berusia 56 tahun atau dengan sebab lain seperti diatur oleh Undang-Undang yang menyebabkan seseorang tersebut tidak dapat melanjutkan tugasnya sebagai PNS, maka yang bersangkutan diberikan jasa imbalan dari pemerintah untuk memperoleh pembayaran manfaat asuransi dwiguna berupa THT dan Pensiun dari iuran yang sudah dibayarkan saat menjadi PNS. Seperti yang tercantum dalam Keputusan Presiden No. 8 Tahun 1997 yang antara lain mengatur besarnya iuran dari PNS untuk THT sebesar 3,25% dan iuran pensiun sebesar 4,75% dari gaji pokok PNS.

Berkaitan dengan Reformasi Birokrasi selaku induk dari aparatur sipil negara seluruh Indonesia, PT Taspen (Persero) dalam perkembangannya terus menerus melakukan inovasi yang mumpuni guna menunjang keberlangsungan perusahaan. Salah satunya yakni program Layanan klim Otomatis (LKO) yang diharapkan dapat membantu para PNS yang akan memasuki masa purna bakti dalam pengurusan hak-hak nya di Taspen.

Program LKO ini mulai dilaksanakan sejak awal tahun 2016 sampai saat ini. Peserta Taspen terdiri dari peserta aktif yaitu PNS yang masih aktif bekerja dan peserta pensiun atau pensiunan. Berbeda dengan PNS aktif, LKO ini dikhususkan kepada PNS yang akan memasuki masa purna bakti atau pensiun. PNS yang akan pensiun dulu mereka melakukan pemberkasan yang sedemikian rupa untuk melengkapi persyaratan dan formulir yang akan diajukan ke Taspen. Hak-hak yang akan mereka peroleh nantinya berupa Dana Pensiun dan THT. Sebelum adanya program LKO ini, para PNS yang akan pensiun harus mengurus langsung hak-hak nya ke kantor Taspen terdekat, dengan membawa berbagai berkas dan persyaratan. Sesampainya di kantor taspen, terkadang masih ada beberapa persyaratan yang belum lengkap dan belum memenuhi syarat untuk diproses, sehingga harus kembali kerumah atau ke instansi terkait untuk melengkapi persyaratan yang kurang. Setelah persyaratan dinyatakan lengkap dan memenuhi syarat, barulah kemudian di proses dan dicairkan hak-hak PNS tersebut. Pengurusan berkas seperti ini tentunya masih menganut prosedur lama dan belum efektif dan efisien dari segi waktu, tenaga dan biaya.

Dengan adanya LKO ini diharapkan peserta tidak perlu lagi mendatangi kantor Taspen untuk menyelesaikan pengurusan administrasi maupun klim, melainkan Taspen yang akan mendatangi peserta untuk memberikan pelayanan tersebut dalam hal ini jemput bola yang disebut dengan Layanan Klim Otomatis Taspen. LKO adalah Peran Aktif PT. TASPEN (Persero) terintegrasi dengan instansi terkait untuk memperoleh persyaratan dalam proses pengurusan dan pembayaran hak kepada penerima manfaat yang diyakini kebenarannya, secara proaktif sehingga peserta dapat langsung menerima manfaat tanpa harus mengurus berkas atau datang ke Taspen.

PNS yang akan memasuki masa purnabakti atau pensiun tersebut, akan mengumpulkan berkas yang berupa formulir yang telah diisi serta persyaratan yang telah dilengkapi kemudian diserahkan ke kantor Badan Kepegawaian Daerah (BKD) setempat atau instansi terkait lainnya sebelum tanggal mulai terhitung (TMT) pensiun. BKD setempat kemudian berkoordinasi dengan Taspen secara proaktif, membantu melengkapi berkas apabila ada yang belum memenuhi syarat. Pengumpulan berkas tersebut dilakukan paling lambat 1 bulan sebelum jatuh tempo pensiun. Berkas yang telah dikumpulkan tersebut, kemudian diserahkan secara kolektif dari BKD ke kantor Taspen terdekat atau dari pihak Taspen yang mengambil langsung ke kantor BKD tersebut. Berkas yang telah memenuhi syarat tersebut kemudian di proses dan di transaksikan per tanggal 1 atau awal bulan berkenaan jatuh tempo pensiun. Sehingga para pensiun dapat secara langsung menerima manfaat Dana Pensiun dan THT tersebut melalui kantor pos atau rekening masing-masing tanpa harus datang langsung ke Taspen untuk pengurusan administrasi klim. LKO dalam pembayaran manfaat dan hak-hak terkait dengan Taspen yang lebih cepat, mudah, efektif dan efisien sangat bermanfaat bagi PNS.

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Surabaya yang merupakan suatu BUMN yang mendapat kepercayaan dari pemerintah untuk mengelola Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil termasuk Dana Pensiun dan THT. Peserta PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Surabaya terdiri dari PNS aktif dan pensiun. Oleh karena itu PT. Taspen (Persero) selalu berinteraksi dengan pelanggan yang mayoritas pelanggannya adalah orang-orang usia lanjut. Dalam kegiatan operasionalnya Taspen dituntut untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar peserta tidak merasa kecewa. Peningkatan pelayanan yang diberikan kepada peserta adalah pada bagian pengurusan klim khususnya pada saat pengajuan pensiun.

Berdasarkan Latar Belakang yang telah dipaparkan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Inovasi Layanan Klim Otomatis (LKO) Bagi Peserta Yang Memasuki Batas Usia Pensiun Pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Surabaya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk Inovasi Layanan Klim Otomatis (LKO) pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Surabaya ?
2. Apakah bentuk Inovasi Layanan Klim Otomatis (LKO) pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Surabaya dapat meningkatkan proses percepatan layanan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Mengetahui bentuk Inovasi Layanan Klim Otomatis (LKO) pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Surabaya.
2. Mengetahui peningkatan proses layanan dengan adanya Inovasi Layanan Klim Otomatis (LKO) pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi pihak-pihak lain baik secara:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap perkembangan ilmu administrasi publik khususnya dalam hal pelayanan publik.
 - b. Dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya tentang pelayanan publik khususnya mengenai inovasi layanan publik untuk melakukan penelitian yang sejenis dan menambah factor yang belum diteliti.
2. Manfaat Praktis
 - a. Memberikan gambaran dan masukan tentang prosedur pengajuan Layanan Klim Otomatis pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Surabaya dan terus mengembangkan inovasi layanan sehingga mampu memberikan pelayanan yang memenuhi harapan peserta.

- b. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai manfaat dari adanya inovasi Layanan Klim Otomatis (LKO) bagi peserta yang memasuki batas usia pensiun. Dengan saran-saran yang ada diharapkan dapat jadi feedback (umpan balik) dan sebagai sarana memberikan pelayanan yang semakin baik bagi peserta PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Surabaya sehingga selanjutnya dapat menjadi sebuah solusi dalam pemecahan sebuah masalah dari hambatan-hambatan yang mungkin timbul serta memperlancar proses pemberian jasa pelayanan yang sesuai harapan peserta.