

**INOVASI LAYANAN KLIM OTOMATIS (LKO)  
BAGI PESERTA YANG MEMASUKI BATAS USIA  
PENSIUN PADA PT. TASPEN (PERSERO)  
KANTOR CABANG UTAMA SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Publik**



**OLEH :**

**Siti Magvirah Suardi**

**NPM : 1111510001**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2018**

## **TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Siti Magvirah Suardi  
NBI : 1111510001  
Judul : Inovasi Layanan Klim Otomatis Bagi Peserta Yang Memasuki  
Batas Usia Pensiun Pada PT. Taspen (Persero)  
Kantor Cabang Utama Surabaya

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu  
Politik Universitas 17 Agustus 1945

Surabaya, 06 Agustus 2018  
Disetujui oleh Dosen Pembimbing

Dr. Endro Tjahjono, MM

Dra. Noorshanti Sumarah, M.I.Kom

## **TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 06 Agustus 2018

Dewan Penguji

1. Dr. H. Achmad Sjafi'I, SH, M. Si ( )  
(Ketua)
2. Dra. Noorshanti Sumarah, M.I.Kom ( )  
(Anggota)
3. Dr. H. Zakariya, MS, MM ( )  
(Anggota)

Mengesahkan  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
Dekan,

Dr. Endro Tjahjono, MM

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Siti Magvirah Suardi  
NPM : 1111510001  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Inovasi Layanan Klim Otomatis (LKO) pada pesrta yang memasuki batas usia pensiun pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Surabaya

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar – benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan dari hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan / atau karya orang lain yang telah digunakan untuk mmeperoleh gelar akademik tertentu
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilimiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang saya telah peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 06 Agustus 2018  
Yang membuat Pernyataan,

(Siti Magvirah Suardi)

## **ABSTRAK**

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan. Oleh sebab itu perlu ada perencanaan serta inovasi yang baik, dan diformulasikan standar pelayanan yang bermutu kepada masyarakat. PT. Taspen (Persero) selaku badan usaha milik negara (BUMN) yang ditugaskan oleh pemerintah untuk mengelola program dana pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) berupaya melakukan inovasi layanan, berupa Layanan Klim Otomatis (LKO) bagi peserta yang memasuki batas usia pensiun.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian dalam bentuk deskriptif. Teknik pengumpulan data adalah data primer dan data sekunder melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Sampel yang diambil oleh peneliti adalah 5 orang penerima pensiun yang telah lanjut usia. Penelitian ini bertujuan memberikan gambaran tentang pelayanan dan inovasi layanan klim otomatis yang dirancang oleh PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Surabaya untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada peserta. Adapun focus penelitian berdasarkan dimensi peserta yang dirumuskan oleh Agus Dwiyanto meliputi, menghemat biaya, tepat waktu pelayanan, sesuai dengan kebutuhan dan kepuasan terhadap pelayanan. Selanjutnya data yang diperoleh diolah dengan menggunakan analisa data deskriptif kualitatif, pengorganisasian penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Surabaya sangat memuaskan dengan layanan klim otomatis bagi peserta yang memasuki batas usia pensiun, dengan adanya layanan klim otomatis guna meningkatkan proses percepatan layanan kepada para calon penerima pensiun. Dimana para calon penerima pensiun tidak lagi mengajukan pemberkasian secara konvensional ke kantor Taspen.

**Kata Kunci : Pelayanan Publik, Inovasi Layanan**

## ABSTRACT

Public service is one of the important tasks that cannot be ignored by the local government because if the service component stagnates, it is almost certain that all sectors will have congestion. Therefore, there needs to be good planning and innovation, and formulated quality service standards for the community. PT. Taspen (Persero) as a state-owned enterprise (BUMN) assigned by the government to manage the Civil Service pension fund program (PNS) seeks to innovate services, in the form of Automatic Climax Service (LKO) for participants entering the retirement age.

This study uses a qualitative approach with the type of research in descriptive form. Data collection techniques are primary data and secondary data through observation, interviews and documentation. Samples taken by researchers were 5 retired recipients who were elderly. This study aims to provide an overview of services and innovations in automated climate services designed by PT. Taspen (Persero) Main Branch Office of Surabaya to provide satisfying services to participants. The focus of research based on the dimensions of participants formulated by Agus Dwiyanto includes, saving costs, on time service, in accordance with the needs and satisfaction of the service. Furthermore, the data obtained was processed using qualitative descriptive data analysis, organizing data presentation, and drawing conclusions.

The results of this study indicate that the services provided by PT. Taspen (Persero) Surabaya Branch Office is very satisfying with an automatic climax service for participants entering the retirement age, with an automatic climatic service to improve the process of accelerating services to prospective pensioners. Where prospective retirees no longer submit filings in a conventional manner to the Taspen office.

***Keywords: Public Service, Service Innovation***

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul.....	i
Halaman Judul Halaman Sampul.....	i
Halaman Persetujuan Skripsi.....	ii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iii
Halaman Pernyataan Orsinalitas.....	iv
Abstrak.....	v
Daftar Isi.....	vi
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Bagan.....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>i</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>8</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori.....	15
2.2.1 Administrasi Publik.....	15
2.2.2 Pelayanan Publik.....	20
2.2.3 New Publik Service.....	24
2.2.4 Inovasi Layana Publik.....	33
2.3 Kerangka Pikir.....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>38</b>
3.1 Metode Penelitian.....	38
3.2 Lokasi Penelitian.....	39
3.3 Fokus Penelitian.....	39
3.4 Narasumber Penelitian.....	39
3.5 Jenis Data.....	39
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.7 Analisis data Kualitatif.....	41
3.8 Keabsahan Data.....	42
<b>BAB IV DISKRIPSI OBYEK, PENYAJIAN DATA PEMBAHASAN</b> .....	<b>43</b>
4.1 Deskripsi Objek.....	43
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	43
4.1.2 Visi Misi dan Motto Layanan.....	46

4.1.3 Informasi Produk.....	49
4.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan.....	54
4.2 Penyajian Data.....	55
4.3 Pembahasan.....	71
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	78
5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Saran.....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	78



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat serta hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi tepat pada waktunya. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi tugas akhir dan memenuhi syarat mencapai gelar sarjana sosial program studi administrasi publik, adapun judul dari skripsi ini adalah “Inovasi Layanan Klim Otomatis Bagi Peserta Yang Memasuki Batas Usia Pensiun (LKO) Pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Surabaya”.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan, baik dari tata cara penulisan maupun dari tata bahasa oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan sebagai pengalaman dan pengetahuan yang sangat berarti pada masa yang akan datang. Dan dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA ,CPAI. Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Dr. Endro Tjahjono, MM. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Bapak Dr. H. Zakariya, MS, MM. Selaku Ketua Jurusan Program Studi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Dra. Noorshanti Sumarah, M.I.Kom. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama proses menyelesaikan skripsi.
5. Bapak Dr. H. Zakariya, MS, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan masukan dalam penulisan, memberikan ilmu serta bimbingan yang tiada henti.
6. Kepada Kepala PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Surabaya, Bapak Ahmad Mochtarom yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian. Serta kepada karyawan petugas costumer service, Ibu Iswatun Khasanah dan beberapa penerima pensiun di Taspen Surabaya yang telah bersedia untuk menjadi narasumber dalam penelitian.
7. Kedua Orang Tuaku tercinta, Almarhum Bapak Suardi Laju dan Mama Hj. Atirah Abuhaerah yang tiada henti memberikan dukungan moril dan doa lahir batin untuk anaknya agar selalu diberikan kemudahan dalam menjalani hidup serta senantiasa menjadi anak yang berbakti dan sukses dunia akhirat.

8. Terima kasih kepada saudaraku kakak Yusuf Purnomo, Yuliani Suardi, Yuwana Warahmadianti dan adikku Muhammad Alimiyallah Suardi yang senantiasa meluangkan waktunya untuk berbagi dalam segala hal dan menjadi penyemangat hidupku dalam suka maupun duka.
9. Terima kasih kepada Ibu Anggraeni dan Muhammad Rasyid yang telah banyak memberikan masukan serta pendapat dalam penyelesaian skripsi.
10. Sahabat seperjuanganku Admin Negara Untag, Rara, Ega, Nilna, Ifa, Zaqia, Caca, Wulan serta kawan kawan untag yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih telah menjadi teman yang baik, sukses selalu.

Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak. Demikian yang dapat penulis sampaikan dan atas perhatiannya, penulis ucapkan terima kasih.

Surabaya, 06 Agustus 2018  
Penulis,

Siti Magvirah Suardi  
NPM : 1111510001

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1.1 Rekapitulasi Penelitian Terdahulu.....	i
4.2.1 Daftar Pembayaran Hak Klim.....	i
4.2.2 Rekapitulasi Jumlah PNS Aktif.....	ii
4.2.3 Rekapitulasi Daftar Pembayaran Juni.....	iii
4.2.4 Daftar Pembayan Klim Asuransi.....	iv
4.2.6 Perbedaan Alur Klim Lama dan LKO.....	v

## DAFTAR BAGAN

Tabel	Halaman
2.3 Kerangka Pikir.....	i
4.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan.....	i
4.2.4 Alur Pengajuan klim SOP lama.....	ii
4.2.5 Alur Pengajuan LKO.....	iii