

**PROSEDUR PELAYANAN PENSIUN JANDA/DUDA
PEGAWAI NEGERI SIPIL PADA PT.TASPEN (PERSERO)
CABANG SURAKARTA**



TUGAS AKHIR

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh
Sebutan Vokation Ahli Madya (A.Md.) Dalam Bidang
Manajemen Administrasi**

Oleh :

NOVITA UMI KHOIRUNNISA

D1510059

**PROGRAM DIPLOMA III MANAJEMEN ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

SURAKARTA

2013

commit to user

PERSETUJUAN
PROSEDUR PELAYANAN PENSIUN JANDA/DUDA
PEGAWAI NEGERI SIPIL PADA PT.TASPEN (Persero)
CABANG SURAKARTA

Disusun Oleh:

NOVITA UMI KHOIRUNNISA

D1510059

Disetujui Untuk Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji
Pada Program Studi Diploma III Manajemen Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sebelas Maret Surakarta

Pembimbing,



Drs. Is Hadri Utomo, M.Si
NIP.195909071987021001

PENGESAHAN

PROSEDUR PELAYANAN PENSIUN JANDA/DUDA PEGAWAI NEGERI SIPIL PADA PT.TASPEN (Persero) CABANG SURAKARTA

Disusun Oleh:

NOVITA UMI KHOIRUNNISA
D1510059

Telah diuji dan disahkan oleh Tim Penguji
Pada Program Studi Diploma III Manajemen Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sebelas Maret Surakarta

Pada Hari : Senin

Tanggal : 10 Juni 2013

Tim Penguji

Nama

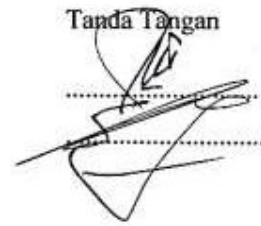
Tanda Tangan

1. Penguji 1

Drs. Ali M.Si

2. Penguji 2

Drs. Is Hadri Utomo, M.Si

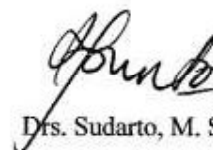


Mengetahui,

Dekan,

Ketua Program




Drs. Sudarto, M. Si
NIP.195502021985031006

PERNYATAAN

Nama : NOVITA UMI KHOIRUNNISA

NIM : D1510059

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir berjudul "**PROSEDUR PELAYANAN PENSIUN JANDA/DUDA PEGAWAI NEGERI SIPIL PADA PT TASPEN (PERSERO) CABANG SURAKARTA**" adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam tugas akhir tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan tugas akhir dan gelar yang saya peroleh dari tugas akhir tersebut.

Surakarta, 27 Mei 2013

Yang membuat pernyataan,

Novita Umi Khoirunnisa

MOTTO

“ Meski semua selayak aku mencari air di padang pasir, namun usaha tetaplah ada
hasil. “

(Dewi Setya)

“ Orang terbaik yang dapat membuka jalan hidup anda adalah diri anda sendiri“

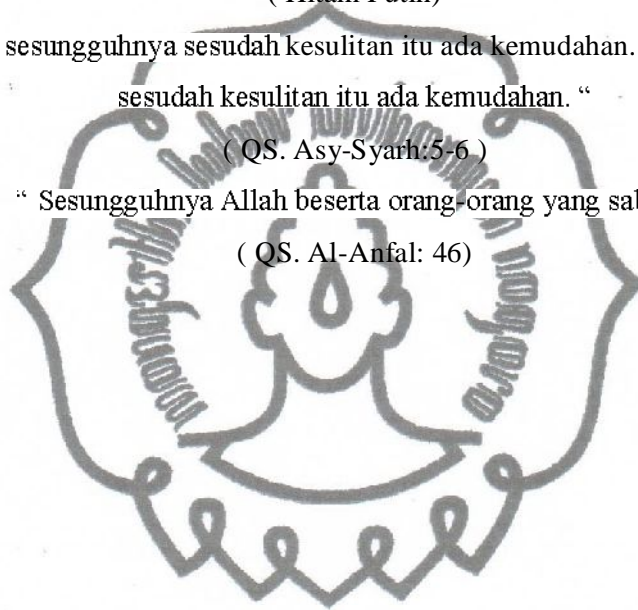
(Hitam Putih)

“ Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya
sesudah kesulitan itu ada kemudahan. “

(QS. Asy-Syarah:5-6)

“ Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.”

(QS. Al-Anfal: 46)



PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini penulis persembahkan kepada:

- ALLAH SWT yang telah memberikan rahmad dan hidayah-Nya serta kemudahan dan kelancaran bagi penulis.
- Bapak dan Ibu Tercinta yang telah memberi dorongan moral/material untuk kelancaran pembuatan tugas akhir ini.
- Mbah Kakung (Dali S) dan Om Topo dan semua keluarga besarku yang telah memberi bantuan kepada penulis.
- Adik –Adik ku tersayang
- Seseorang terkasih, penyemangatku yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan semangat dan masukannya.
- Sahabat-sahabatku (Okta, Khonik, Yanti, Lia, Wahyu, Ruli, Dewi, Anggita, Rendi, dan Sinta) yang telah memberi semangat dan bantuannya.
- Teman-temanku DIII Manajemen Administrasi A 2010 yang sudah membantu memberikan dorongan pada penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.
- Almamaterku FISIP Universitas Sebelas Maret Surakarta.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa , atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan lancar. Pembuatan Tugas Akhir ini dalam rangka untuk memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Sebutan Vokasi Ahli Madya (A.Md) Dalam Bidang Manajemen Administrasi.

Penulisan Tugas Akhir ini dapat terlaksana berkat adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Drs. Is Hadri Utomo, M.Si, yang telah memberikan bimbingan dan bantuan dalam penulisan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Drs. Ali, M.Si selaku penguji yang telah menguji Tugas Akhir penulis.
3. Bapak Prof. Drs. Pawito, Ph. D, Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan kesempatan, arahan, dorongan, serta fasilitas yang berkaitan dengan penulisan tugas akhir ini.
4. Bapak Drs. Sudarto, M. Si, Ketua Program DIII Manajemen Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah membantu, membimbing dan memberikan arahan dalam penulisan Tugas Akhir ini.
5. Bapak Karyawan Hary Susetyo, Kepala Cabang PT TASPEN (Persero) Cabang Surakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat melakukan observasi disana.
6. Bapak Yulhardi, Kepala Bidang Pelayanan PT TASPEN (Persero) Cabang Surakarta yang telah memberikan arahan, bimbingan dan bantuan dalam penulisan Tugas Akhir ini.

commit to user

7. Ibu Ani Setiani dan Bapak Bangun Triyono yang telah memberikan bimbingan dan bantuan kepada penulis saat melakukan magang di PT TASPEN (Persero) Cabang Surakarta.
8. Teman-Temanku magang di PT TASPEN (Persero) Cabang Surakarta Diah, Jumi, Kingkin yang saling membantu dan memberi semangat.
9. Semua Teman-temanku DIII Manajemen Administrasi A 2010.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga segala amal kebaikan yang telah diberikan tersebut mendapatkan imbalan dari Tuhan Yang Maha Esa.

Penulis menyadari dalam penulisan karya tulis ini masih terdapat kekurangan di sana sini, untuk itu penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan tugas akhir ini. Akhir kata semoga tugas akhir ini bisa bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Surakarta, 27 Mei 2013

Novita Umi Khoirunnisa

DAFTAR ISI

PROSEDUR PELAYANAN PENSIUN JANDA/DUDA.....	i
PEGAWAI NEGERI SIPIL PADA PT.TASPEN (PERSERO).....	i
CABANG SURAKARTA	i
PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Pengamatan	5
D. Manfaat Pengamatan	5
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA DAN METODE PENGAMATAN	7
A. Pengertian Prosedur.....	7
B. Pengertian Pelayanan	10
C. Pensiun Janda/Duda	15
D. Metode Pengamatan	20
BAB III	24
DESKRIPSI LEMBAGA / INSTANSI	24
A. Sejarah Berdirinya PT.TASPEN (Persero).....	24
B. Dasar Hukum PT.TASPEN (Persero)	26

C.	VISI dan MISI PT.TASPEN (Persero).....	27
D.	Program PT.TASPEN (Persero).....	30
E.	Logo PT TASPEN (Persero)	35
F.	MOTO LAYANAN PT.TASPEN	35
G.	Kondisi Umum PT TASPEN (Persero) Cabang Surakarta	37
H.	Pengorganisasian PT TASPEN (Persero) Cabang Surakarta	37
	1. Struktur Organisasi	37
	2. Tugas dan Fungsi.....	40
I.	Keadaan Pegawai.....	46
BAB IV	49
PEMBAHASAN	49
A.	PROSEDUR PELAYANAN KLIM PENSIUN JANDA/DUDA.....	49
B.	PROSEDUR PEMBAYARAN KLIM PENSIUN JANDA/DUDA	54
BAB V	63
PENUTUP	63
A.	Kesimpulan.....	63
B.	Saran.....	64
Daftar Pustaka	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Logo PT TASPEN (Persero)	36
Gambar 3.2	Struktur Organisasi PT TASPEN (Persero) Cabang Surakarta	40
Gambar 4.1	Skema Alur atau Tahapan Dalam Pelayanan Pengajuan Surat Permohonan Pembayaran Klim	51



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Jumlah Pegawai berdasarkan Jabatan	47
Tabel 3.2	Jumlah Pegawai berdasarkan Tingkat Pendidikan	48
Tabel 3.3	Jumlah Pegawai berdasarkan Jenis Kelamin	48



ABSTRAK

Novita Umi Khoirunnisa, D1510059, Prosedur Pelayanan Pensiun Janda/Duda Pegawai Negeri Sipil pada PT TASPEN (Persero) Cabang Surakarta, Program Diploma III Manajemen Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Sebelas Maret Surakarta, 65 Halaman

Pegawai Negeri Sipil adalah Warga Negara Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam suatu jabatan negeri atau disertai tugas Negara lainnya, dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Oleh karena itu pemerintah perlu memberikan kesejahteraan Pegawai Negeri dengan menjamin hari tua dan kelangsungan hidup Pegawai Negeri dan keluarga atau ahli waris setelah Pensiun. PT.TASPEN (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara yang ditugasi oleh pemerintah dalam menyelenggarakan berbagai program, salah satunya adalah program Pensiun Janda/Duda dari Pegawai Negeri Sipil atau Pensiunan Pegawai Negeri Sipil yang telah meninggal dunia.

Istri/Suami dari Pegawai Negeri Sipil atau Pensiunan Pegawai Negeri Sipil masih banyak yang belum paham mengenai persyaratan yang harus dibawa dalam mengurus permohonan pembayaran Pensiun Janda/Duda. Selain itu, masih sering muncul berbagai hambatan dalam pengurusannya. Sehingga perlu adanya sosialisai supaya pemohon paham akan pengurusan pensiun Janda/Duda dan diharapkan tidak ada hambatan dalam pelaksanaan prosedur pelayanan pensiun Janda/Duda.

Prosedur Pelayanan Pensiun Janda/Duda Pegawai Negeri Sipil merupakan suatu rangkaian untuk memberikan pelayanan yang mudah, bermutu, dan berkualitas yang diberikan oleh PT TASPEN (Persero) pada saat melakukan pelayanan atas pembayaran Klim kepada peserta atau pemohon. Janda/Duda dari peserta yang meninggal dunia akan mendapatkan Uang Duka Wafat, Pensiun Terusan. Selain itu juga akan mendapatkan Tabungan Hari Tua (Bagi PNS aktif meninggal duni) dan Asuransi Kematian.

Pengamatan yang digunakan oleh penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah Metode Kualitatif Deskriptif adalah pengamatan tentang data yang dikumpulkan dan dinyatakan dalam bentuk kata-kata disusun dalam kalimat. Jenis data yang digunakan data primer dan data sekunder. Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Dari pengamatan tersebut, Prosedur pelayanan pensiun Janda/duda dalam pengurusan pembayaran klim tersebut melalui alur atau tahapan antara lain adalah : Informasi, Penelitian persyaratan ke Customer service, Update data/Perhitungan, Verifikasi, Otorisator, dan setelah itu pembayaran dilakukan di bagian Kasir dengan menggunakan 2 (dua) sistem yaitu secara Langsung (Prioritas) dan secara Tidak Langsung (Non Prioritas). Dari alur atau tahapan pelayanan pengurusan atau pengajuan pembayaran klim pensiun Janda/Duda tersebut muncul berbagai hambatan yang dapat mengganggu kinerja pegawai, tetapi PT TASPEN (Persero) berusaha melakukan perbaikan untuk mengatasi hambatan. Sehingga, peserta atau pemohon dapat merasa puas dalam pengurusan haknya.

commit to user

ABSTRACT

Novita Umi Khoirunnisa, D1510059, Retirement Procedures Widow / Widower Civil Servants on TASPEN PT (Persero) Branch Surakarta, III Administrative Management Diploma Program, Faculty of Social and Political Sciences, University of Sebelas Maret Surakarta, 65 Pages

Civil Servants are Indonesian citizens who have been determined eligible, appointed by the competent authority and entrusted with the task in a country office or other State entrusted with, and paid by the legislation in force. Therefore, the government should provide welfare Servants to ensure the survival of the old and the Civil Servants and family or heirs after Retirement. PT.TASPEN (Persero) is a State Owned Enterprise that assigned by the government in organizing various programs, one of which is the pension program Widow / Widower of civil servants or retired Civil Servants who have passed away.

Wife / Husband of the Civil Service or Civil Service Pensioners are still many who do not understand the requirements that must be brought in to take care of the payment request Retirement Widow / Widower. In addition, they often appear a variety of bottlenecks in the management is. So the need for socialization so that applicants understand the management of pension Widow / Widower and expected no obstacles in the implementation of pension service procedures Widow / Widower.

Retirement Procedures Widow / Widower of Civil Servants is a series of easy to memberian service, quality, and quality TASPEN given by PT (Persero) at the time of the service payments to participants or applicants Klim. Widow / widower of a deceased participant will get money Grief Death, Retirement Canal. They will also gain Savings (For active civil servants died duni) and Life Insurance.

Observations that are used by authors in the preparation of this final project is descriptive qualitative method is the observation of the data collected and expressed in the form of words arranged in sentences. Type of data used primary data and secondary data. Data obtained from interviews, observation, and documentation.

From these observations, the service procedure retired widow / widower in the claim payment arrangements through the flow or stage include: information, research requirements to customer service, update the data / computation, verification, Otorisator, and after the payment is made at the cashier to use 2 (two) system, namely the Direct (Priority) and Indirect (non-priority). Flow or stage of processing or submission services claim pension payments Widow / Widower appear various obstacles that can interfere with the performance of employees, but TASPEN PT (Persero) trying to do repairs to overcome obstacles. Thus, participants or applicants can be satisfied when obtaining its rights.

commit to user