

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Direktorat Jenderal Perhubungan Darat maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas layanan pensiun berpengaruh positif signifikan terhadap variabel kepuasan calon purna bhakti di lingkungan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat.
2. Dimensi yang mempunyai kontribusi besar untuk mengukur kualitas layanan pensiun adalah *reliability*, *responsiveness* dan *assurance*.

#### B. Saran

Saran yang diberikan peneliti adalah

1. Peningkatan kepuasan calon purna bhakti di lingkungan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat dapat dilakukan dengan:
  - a. Melakukan inovasi pengusulan layanan pensiun secara daring agar berkas dapat langsung diusulkan atau diupload oleh calon purna bhakti. Hal ini disarankan untuk memangkas pelayanan berbelit-belit sesuai jawaban responden pada indikator *responsiveness*.

- b. Melakukan monitoring berkala berkas usul pensiun agar berkas yang diusulkan lengkap. Hal ini disarankan untuk meminimalisir pengusulan pensiun yang tertahan karena harus melengkapi kekurangan persyaratan berkas pensiun sesuai jawaban responden pada indikator *reliability*.
- c. Melakukan monitoring pemberian DPCP minimal 6 bulan sebelum memasuki batas usia pensiun untuk mencegah keterlambatan penerbitan sk pensiun.
- d. Bagi peneliti yang mau meneliti mengenai kualitas layanan dapat dilakukan di lingkungan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, Direktorat Perhubungan Laut, Direktorat Jenderal Perkeretaapian, Balitbang Perhubungan, BPSDM Perhubungan dan BPTJ Jabodetabek.

PL  
STIA LAN  
J A K A R T A

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus, E. P. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif* (Issue April).
- Atika, T. A., & Tarigan, U. (2014). Prosedur Penerbitan Surat Keputusan Pensiun Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian Daerah Deli Serdang. *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik UMA (Journal of Governance and Political Social UMA)*, 2(1), 18–30. <http://www.ojs.uma.ac.id/index.php/jppuma/article/view/578/922>
- Badan Kepegawaian Negara. (2020a). BUKU STATISTIK PEGAWAI NEGERI SIPIL DESEMBER 2020 - Statistik Pegawai Negeri Sipil|Keadaan : Desember 2020. *Badan Kepegawaian Negara*, 1–69.
- Badan Kepegawaian Negara. (2020b). Permendikbud nomor 3 tahun 2020. *Peraturan Badan Kepegawaian Negara, April*.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. (2020). Laporan Tahunan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Tahun 2020. Jakarta: Direktorat Jenderal Perhubungan Darat.
- Gunawan, A., & Sunardi, H. (2016). Pengaruh Kompensasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Gesit Nusa Tangguh. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Ukrida*, 16(1), 98066.
- Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik - Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. *Gava Media*, 250.
- Hermawan, A., & Puspaningsih, L. (2018). Pelayanan Pensiun Pegawai Negeri Sipil Yang Mencapai Batas Usia Pensiun Pada Kantor Regional Viii Badan Kepegawaian Negara Banjarmasin. *Reformasi*, 8(1), 75–83. <https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/reformasi/article/view/1075/992>
- Hidayanti, E. (2021). *BERBASIS LESS PAPER BAGI PEGAWAI NEGERI SIPIL DI*. 3(2), 80–91.
- Ibrahim, Amin, (2008). Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementaisnya. Jakarta: Madar Maju.
- Irawan, Handi. (2008). Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta. PT.Elekx Media Komputindo.
- [https://www.jpnn.com/news/ini-10-instansi-dengan-jumlah-pensiun-terbanyak\\_](https://www.jpnn.com/news/ini-10-instansi-dengan-jumlah-pensiun-terbanyak_) Diakses 2 Juli 2021.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

- KBBI, (2022). Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). (Online). Available at. <http://kbbi.web.id>. Diakses 18 Juni 2022.
- Marzaweny, D., Magister Manajemen Fakultas, P., Marzaweny Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Djumilah Hadiwidjojo, D., & Chandra, T. (2012). Alamat Korespondensi: Analisis Kepuasan Pasien sebagai Mediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Citra Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru. *Nomor*, 10(September), 564.
- Nuryadi, Astuti, T. D., Utami, E. S., & Budiantara, M. (2017). *Buku ajar dasar-dasar statistik penelitian*.
- Peraturan Pemerintah. (2017). PP No. 11 Tahun 2017. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, 1–162. <https://itjen.ristekdikti.go.id/wp-content/uploads/2015/11/SALINAN-PP-Nomor-11-Tahun-2017-PP-Nomor-11-Tahun-2017.pdf>
- Pasolong, Harbani. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasuraman, A. (2013). A Conceptual Model Of Service quality and Its Implication For Future Research. *Journal Of Marketing*.
- Sahambangung, O., Novie, P., & Welly, W. (2019). Manajemen sistem aparatur sipil negara. *Jurnal Eksekutif*, 3(3), 1–13.
- Sari, A. Q., Sukestiyarno, Y. L., & Agoestanto, A. (2017). Batasan Prasyarat Uji Normalitas Dan Uji Homogenitas Pada Model Regresi Linear. *Unnes Journal of Mathematics*, 6(2), 168–177. <https://doi.org/10.15294/ujm.v6i2.11887>
- Suryani, W. (2019). Pelayanan Terhadap Pada Rumah Sakit Umum Pirngadi ... *Implementasi Ekonomi Dan Bisnis*, 819–836.
- Suryanto. (2014). Sistem Pensiun Pns: Mewujudkan Sistem Pendanaan Pensiun Fully. *Kebijakan Dan Manajemen PNS*, 8(2), 83–92.
- Susanti, E. (2018). Kualitas Layanan Internal Yang Memengaruhi Kepuasan. *Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 11(1), 95–110.
- Syam, F., Helmi, H., & Fitria, F. (2020). Pengujian Keputusan Pemberhentian Tidak Dengan Hormat sebagai Pegawai Negeri Sipil di Peradilan Administrasi. *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, 20(1), 49. <https://doi.org/10.30641/dejure.2020.v20.49-70>
- Tandi, P. (2010). Analisis Kepuasan Pelayanan Bagian Kepegawaian Purna

Bhakti Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Poso. *Jurnal Ekomen*, 10(2), 2013–2015.

Tjiptono, Fandi. (2014). Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerimaan, dan Penelitian. Yogyakarta: Andi Offset.

Undang Undang No 5 Tahun. (2014). *Undang Undang No 5 Tahun 2014*. 1–66.

Warsita, Widi; Setianingsih, Endang Larasati; Mustam, M. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Dana Pensiun PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Semarang. Skripsi.

Yusup, F. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1), 17–23. <https://doi.org/10.18592/tarbiyah.v7i1.2100>



POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A

## Lampiran 1



### LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

Jl. Administrasi II Pejompongan, Jakarta Pusat 10260  
Telp. 5347085, 5328496, 5326396, Fax.53651793, 5329996  
Email : politeknik@stialan.ac.id, website : www.stialan.ac.id

Nomor : 2092/STIA.1.1/PPS.02.3  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : **Penelitian Penulisan Skripsi  
Mahasiswa Poiteknik STIA LAN Jakarta**

Jakarta, 15 Desember 2021

**Yth. Kepala Bagian Kepegawaian dan Umum  
Direktorat Jenderal Perhubungan Darat  
Bapak Dadan M Ramdan, ATD., M.Si  
di  
Jakarta**

Bersama ini dengan hormat kami informasikan bahwa salah satu mahasiswa kami:

Nama : Rina Cristiningsih  
NPM : 1933050210  
Jurusan : Administrasi Publik  
Prodi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur  
Judul Skripsi : *Pengaruh Kualitas Layanan Pensiun Terhadap Kepuasan Calon Purna Bhakti Di Direktorat Jenderal Perhubungan Darat*

akan melakukan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi di Instansi Bapak. Sehubungan dengan itu kami mohon kesediaan Bapak untuk dapat membantu mahasiswa kami dimaksud dalam mendapatkan bahan-bahan/data/informasi yang dibutuhkannya.

Demikian, atas perkenan bantuan dan kerjasama Bapak, kami ucapkan terima kasih.

a.n Direktur,

Wadir I Bidang Akademik

Mala Sondang Silitonga

Tembusan:

1. Direktur;
2. Sekretaris Direktorat Jenderal Perhubungan Darat;
3. Kasubbag Kepegawaian dan Organisasi, Ditjen Perhubungan Darat;
4. Para Wakil Direktur;
5. Koordinator Administrasi Akademik dan Kerjasama;
6. Ketua Jurusan Administrasi Publik;
7. Ketua Prodi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur.

## Lampiran 2

### PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENSIUN TERHADAP KEPUASAN CALON PURNA BHAKTI

Perkenalkan saya Rina Cristiningsih, mahasiswi POLITEKNIK STIALAN Jakarta saat ini sedang melakukan penelitian tingkat akhir. Mohon kesediaan Bapak/Ibu mengisi kuisioner penelitian ini serta jawaban yang diberikan akan dijamin kerahasiaannya. Terima kasih atas perhatian dan partisipasinya Bapak/Ibu.

\* Wajib

1. Golongan PNS

\_\_\_\_\_

2. Jenis Kelamin

\_\_\_\_\_

3. Pendidikan

\_\_\_\_\_

Kualitas Layanan Pensiun

Mohon Bapak/Ibu memilih salah satu dari empat jawaban pernyataan berikut

4. Penampilan petugas layanan pensiun rapi dan bersih \*

*Centang semua yang sesuai.*

- Sangat tidak setuju  
 Tidak setuju  
 Setuju  
 Sangat Setuju

5. Prosedur pelayanan pensiun mudah dipahami \*

*Centang semua yang sesuai.*

- Sangat tidak setuju  
 Tidak Setuju  
 Setuju  
 Sangat Setuju

6. Ruang pelayanan pensiun nyaman \*

*Centang semua yang sesuai.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

7. Tersedia aplikasi/email/sistem online untuk mengusulkan pensiun \*

*Centang semua yang sesuai.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

8. Petugas pelayanan mudah dihubungi \*

*Centang semua yang sesuai.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

9. Pemberian DPCP/berkas pensiun paling lambat 6 bulan sebelum pensiun \*

*Centang semua yang sesuai.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

10. Pengusulan berkas pensiun lengkap dan tidak ada kekurangan \*

*Centang semua yang sesuai.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Setuju
- Sangat setuju



11. Petugas menginformasikan persyaratan pensiun secara jelas \*

*Centang semua yang sesuai.*

- Sangat tidak setuju  
 Tidak setuju  
 Setuju  
 Sangat setuju

12. Petugas profesional dalam melayani pensiun \*

*Centang semua yang sesuai.*

- Sangat tidak setuju  
 Tidak setuju  
 Setuju  
 Sangat setuju

13. Petugas memberi tanggapan permasalahan pensiun \*

*Centang semua yang sesuai.*

- Sangat tidak setuju  
 Tidak Setuju  
 Setuju  
 Sangat Setuju

14. Pelayanan petugas pensiun cepat dan tepat waktu \*

*Centang semua yang sesuai.*

- Sangat tidak setuju  
 Tidak Setuju  
 Setuju  
 Sangat Setuju

15. semua keluhan direspon petugas pensiun \*

*Centang semua yang sesuai.*

- Sangat tidak setuju  
 Tidak Setuju  
 Setuju  
 Sangat Setuju

16. Pelayanan pensiun tidak berbelit-belit \*

*Centang semua yang sesuai.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

17. Pengusulan hingga penerbitan sk pensiun membutuhkan waktu maksimal 1 tahun \*

*Centang semua yang sesuai.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

18. Data pensiun sesuai dengan kenyataan \*

*Centang semua yang sesuai.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

19. Pelayanan pensiun tidak dipungut biaya \*

*Centang semua yang sesuai.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

20. Petugas melayani dengan ramah dan sopan \*

*Centang semua yang sesuai.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

21. Petugas melayani tanpa membedakan SARA \*

*Centang semua yang sesuai.*

- Sangat tidak setuju  
 Tidak Setuju  
 Setuju  
 Sangat Setuju

22. Petugas mendengarkan keluhan/permasalahan \*

*Centang semua yang sesuai.*

- Sangat tidak setuju  
 Tidak Setuju  
 Setuju  
 Sangat Setuju

**Kepuasan calon purna  
bhakti**

Mohon Bapak/Ibu memilih salah satu dari empat jawaban pernyataan berikut

23. SK pensiun diterima minimal 1 bulan sebelum pensiun \*

*Centang semua yang sesuai.*

- Sangat tidak setuju  
 Tidak setuju  
 Setuju  
 Sangat setuju

24. SK pensiun diterima calon pensiunan/pengelola kepegawaian \*

*Centang semua yang sesuai.*

- Sangat tidak setuju  
 Tidak Setuju  
 Setuju  
 Sangat Setuju

25. Sk pensiun sesuai/tidak mengalami revisi \*

*Centang semua yang sesuai.*

- Sangat tidak setuju  
 Tidak Setuju  
 Setuju  
 Sangat Setuju

26. Pertanyaan dan komentar

---

---

---

---

---

---

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

## Lampiran 3

### 1. Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		57	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	.88221181	
Most Extreme Differences	Absolute	.130	
	Positive	.130	
	Negative	-.100	
Test Statistic		.130	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.017 <sup>c</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.270 <sup>d</sup>	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.258
		Upper Bound	.281

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

### 2. Uji Homogenitas

#### Test of Homogeneity of Variances

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
total	Based on Mean	.120	1	112	.729
	Based on Median	.128	1	112	.721
	Based on Median and with adjusted df	.128	1	108.741	.721
	Based on trimmed mean	.120	1	112	.729

### 3. Uji Korelasi

#### Correlations

		KUALITAS	KEPUASAN
KUALITAS	Pearson Correlation	1	.303*
	Sig. (2-tailed)		.022
	N	57	57
KEPUASAN	Pearson Correlation	.303*	1
	Sig. (2-tailed)	.022	
	N	57	57

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### 4. Uji regresi

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.303 <sup>a</sup>	.092	.075	7,418

a. Predictors: (Constant), KUALITAS

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	306,620	1	306,620	5,572	.022 <sup>b</sup>
	Residual	3026,713	55	55,031		
	Total	3333,333	56			

a. Dependent Variable: KEPUASAN

b. Predictors: (Constant), KUALITAS

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	54,293	12,342		4,399	.000
	KUALITAS	.337	.143	.303	2,360	.022

a. Dependent Variable: KEPUASAN

## 5. Karakteristik responden

### JENIS KELAMIN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Perempuan	8	14,0	14,0	14,0
Pria	49	86,0	86,0	100,0
Total	57	100,0	100,0	

### PENDIDIKAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid D3	3	5,3	5,3	5,3
S2	5	8,8	8,8	14,0
SARJANA	7	12,3	12,3	26,3
SD	5	8,8	8,8	35,1
SLTP	22	38,6	38,6	73,7
SMA	15	26,3	26,3	100,0
Total	57	100,0	100,0	

### GOLONGAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1,8	1,8	1,8
Juru Tingkat I	2	3,5	3,5	5,3
Pembina	4	7,0	7,0	12,3
Pembina Tingkat I	1	1,8	1,8	14,0
Penata	6	10,5	10,5	24,6
Penata Muda Tingkat I	15	26,3	26,3	50,9
Penata Tingkat I	7	12,3	12,3	63,2
Pengatur	11	19,3	19,3	82,5
Pengatur Muda	2	3,5	3,5	86,0
Pengatur Muda Tingkat I	2	3,5	3,5	89,5
Pengatur Tingkat I	6	10,5	10,5	100,0
Total	57	100,0	100,0	

## 6. Uji Validitas

No	Pernyataan	r <sub>tabel</sub>	r <sub>hitung</sub>	Validitas
1	Q1	0.2609	0.398	valid
2	Q2	0.2610	0.404	valid
3	Q3	0.2611	0.242	tidak valid
4	Q4	0.2612	0.265	valid
5	Q5	0.2613	0.419	valid
6	Q6	0.2614	0.396	valid
7	Q7	0.2615	0.329	valid
8	Q8	0.2616	0.428	valid
9	Q9	0.2617	0.580	valid
10	Q10	0.2618	0.530	valid
11	Q11	0.2619	0.526	valid
12	Q12	0.2620	0.526	valid
13	Q13	0.2621	0.522	valid
14	Q14	0.2622	0.379	valid
15	Q15	0.2623	0.393	valid
16	Q16	0.2624	0.245	tidak valid
17	Q17	0.2625	0.186	tidak valid
18	Q18	0.2626	0.243	tidak valid



19	Q19	0.2627	0.520	valid
20	Q20	0.2628	0.530	valid
21	Q21	0.2629	0.396	valid
21	Q22	0.2630	0.396	valid
23	Q23	0.2631	0.580	valid

### 7. Uji Reabilitas

No	Pernyataan	$r_{Tabel}$	$r_{Hitung}$	Keputusan
1	Q1	0,2609	0,680	Valid
2	Q2	0,2609	0,580	Valid
3	Q3	0,2609	0,635	Valid

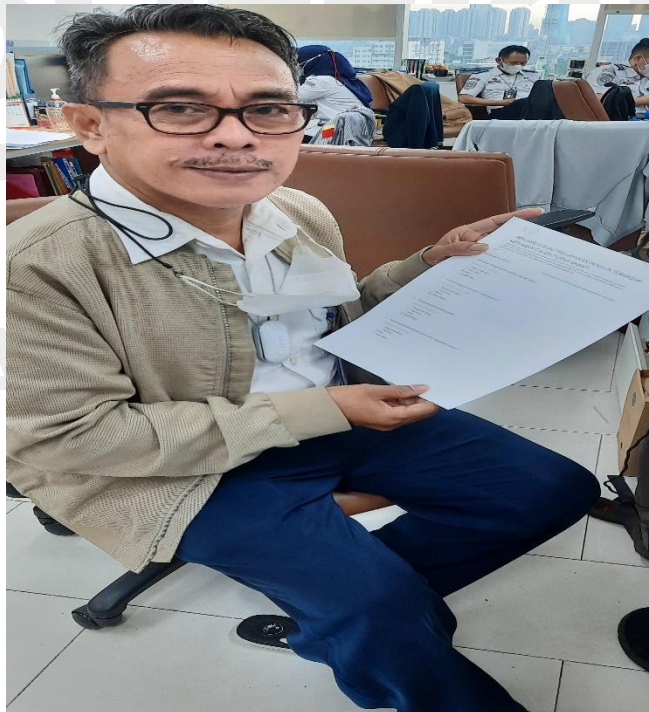
POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A

## Lampiran 4

### Dokumentasi Penelitian



Responden saat mengisi kuisiner tanggal 29 Desember 2021



Responden saat mengisi kuisiner tanggal 10 Januari 2022

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Rina Cristiningsih lahir di Jombang pada tanggal 24 Maret 1991, dari pasangan Bapak Sudarno dan Ibu Antari. Penulis menempuh pendidikan Sekolah Dasar di SD Kanisius Sorogenen pada tahun 1997 dan lulus tahun 2003. Selanjutnya melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 26 Surakarta pada tahun 2003 sampai 2006. Penulis melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 3 Surakarta pada tahun 2006 sampai 2009. Kemudian melanjutkan pendidikan sarjana di Universitas Negeri Sebelas Maret Surakarta Jurusan Agroteknologi pada tahun 2010 dan lulus pada tahun 2015. Setelah lulus sarjana, penulis diterima bekerja di Kementerian Perhubungan dari tahun 2015 hingga saat ini. Ditengah pekerjaan sebagai pegawai negeri sipil, penulis menempuh pendidikan Diploma empat (D-IV) di Politeknik STIA LAN Jakarta pada tahun 2019 dengan mengambil Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur (MSDMA).