

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENSIUN TERHADAP KEPUASAN
CALON PURNA BHAKTI DI DIREKTORAT JENDERAL
PERHUBUNGAN DARAT**

Disusun Oleh

**NAMA : RINA CRISTININGSIH
NPM : 1933050210
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
APARATUR**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Terapan Administrasi Publik (S.Tr.A.P)**



**PROGRAM SARJANA TERAPAN
MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA APARATUR
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA**

2022

**POLITEKNIK STIALAN
JAKARTA**

LEMBAR PERSETUJUAN

NAMA : FERDI RAKHMADIAN
NPM : 1732030233
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
KONSENTRASI : ADMINISTRASI BISNIS SEKTOR PUBLIK
JUDUL SKRIPSI : PENYUSUNAN DAN PENETAPAN HARGA
PERKIRAAN SENDIRI (HPS) PENGADAAN
BARANG/JASA PEKERJAAN KONSTRUKSI
DI KABUPATEN ADMINISTRASI
KEPULAUAN SERIBU

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Pada tanggal 13 Juni 2022

PEMBIMBING



(ADRIWATI, S.E, D.E.A.)

LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Skripsi Sarjana Terapan
Politeknik STIALAN Jakarta pada tanggal...²⁰.....Juni 2022

Ketua merangkap anggota,



Dr. R. Luki Karunia, MA

Sekretaris merangkap anggota,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Nurmita Sari'.

Nurmita Sari, SE, MM

Anggota,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Adriwati'.

Adriwati, SE, DEA

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

NAMA : Ferdi Rakhmadian

NPM : 1732030233

PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA

KONSENTRASI : ADMINISTRASI BISNIS SEKTOR PUBLIK

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat ini dengan judul Penyusunan dan Penetapan Harga Perkiraan Sendiri (HPS) Pengadaan Barang/Jasa Pekerjaan Konstruksi Di Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila dikemudian hari penulisan Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan atau ketentuan yang berlaku di Politeknik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Jakarta, 13 Juni 2022

Penulis,



(Ferdie Rakhmadian)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT karena telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Pensiun Terhadap Kepuasan Calon Purna Bhakti Di Direktorat Jenderal Perhubungan Darat”**, sebagai salah satu persyaratan akademik untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan (D4) pada Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Politeknik STIALAN Jakarta.

Segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih khususnya kepada:

1. Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang senantiasa diberikan kepada penulis;
2. Prof. Dr. Nurliah Nurdin, S.Sos., M.A., selaku Direktur Politeknik STIALAN Jakarta beserta seluruh staff Politeknik STIALAN Jakarta.
3. Ibu Dian Indriyani, S.Pd., MM selaku Dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberi saran sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Dr. Mala Sondang Silitonga, MA dan Rima Ranintya Yusuf, S.IP., MPA selaku Dosen Penguji yang telah memberikan masukan dan banyak ilmu selama proses penyelesaian skripsi.
5. Kepala Bagian Kepegawaian dan Umum beserta jajaran staff yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama menjalani penelitian skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen Politeknik STIALAN Jakarta yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis;
7. Seluruh staff Bagian Kepegawaian dan Umum yang telah memberikan semangat dan saran selama melaksanakan penelitian;

8. Rekan-rekan mahasiswa STIALAN Jakarta yang telah memberi bantuan, masukan dan motivasi dalam penyelesaian tugas akhir ini;
9. Keluarga tercinta yang senantiasa mendukung secara moril sehingga penulis dapat menyelesaikan jenjang Diploma IV.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, untuk itu penulis mengharapkan saran dan masukan untuk penyempurnaan skripsi agar menjadi masukan bagi penelitian di masa datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca.

Jakarta, Mei 2022

Rina Cristiningsih

**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

ABSTRAK

Rina Cristiningsih, 1933050210

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PENSIUN TERHADAP KEPUASAN CALON PURNA BHAKTI DI DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN DARAT.

Tugas Akhir, 83 halaman, 5 bab, tabel 23, gambar 6

Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan pensiun terhadap kepuasan calon purna bhakti di Direktorat Jenderal Perhubungan darat. Variabel bebas adalah kualitas layanan pensiun. Variabel terikat adalah kepuasan calon purna bhakti. Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif. Poopulasi penelitian adalah calon purna bhakti di Direktorat Jenderal Perhubungan Darat dengan sampel 57 pegawai. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan dokumentasi dan kuisisioner menggunakan skala likert. Teknik pengolahan data dengan editing, coding, skoring dan tabulating. Analisis data menggunakan program SPSS dengan uji validitas, uji realibilitas, uji normalitas, uji homogenitas, uji signifikansi korelasi, uji regresi dan uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan pensiun berpengaruh positif signifikan terhadap variabel kepuasan calon purna bhakti di lingkungan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. Hasil analisis menunjukkan nilai r_{hitung} 0,303 yang berarti $0,303 \leq 0,2609$. Maka terdapat hubungan yang positif antar variabel. Hasil uji t menunjukkan nilai t_{hitung} adalah 2,360 dan nilai t_{tabel} 2,00. Maka dapat disimpulkan $2,360 > 2,00$ sehingga variabel kualitas layanan pensiun berpengaruh terhadap kepuasan calon purna bhakti. Besarnya pengaruh kedua variabel 12%. Dimensi yang mempunyai kontribusi besar untuk mengukur kualitas layanan pensiun adalah reliability, responsives dan assurance. Rekomendasi penelitian yaitu melakukan inovasi pengusulan layanan pensiun secara daring agar berkas dapat langsung diusulkan oleh calon purna bhakti dan melakukan monitoring pemberian DPCP minimal 6 bulan sebelum memasuki batas usia pensiun.

Kata Kunci: kualitas layanan, kepuasan layanan

ABSTRACT

Rina Cristiningsih, 1933050210

THE EFFECT OF THE SERVICE QUALITY ON PENSION SATISFACTION AT DIRECTORATE GENERAL OF LAND TRANSPORTATION.

Final Project, 83 page, 5 chapters, table 23, pictures 6

This study aims to determine how much influence the service quality on pension satisfaction at Directorate General of Land Transportation. The service quality as the independent variable. The pension satisfaction as the dependent variable. The population in this study were all employees at Directorate General of Land Transportation while the number of samples was 57 respondents. The technique of collecting data was by using documentation and questionnaire. The data analysis used SPSS application overspread validity test, reliability test, normality test, homogeneity test, correlation significance test, simple linear regression analysis and hypothesis test.

The result of this study indicate that the service quality has a positive effect to pension satisfaction at Directorate General of Land Transportation. The analysis result represent r count 0,303 were actually greater than the r table 0,2609. We shall say there is a strong and positive relationship between the variable. The result of t_{count} is 2,360 and t_{table} 2,00. The concluded $2,360 > 2,00$ so that the service pension quality has aby effect to purna bhakti satisfaction. While the amount of influence between the two variable is 12%. The variable has a great impact to quantify the service pension quality is reliability, responsives and assurance. The recommendation made is the innovation of pension suggestion based on online so that can be upload by pension candidates, monitoring DPCP 6 months before pension.

Keywords: service quality, service satisfaction

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN	vi
SURAT PERNYATAAN.....	ivii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Pokok Permasalahan.....	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
BAB II KERANGKA TEORI.....	10
A. Tinjauan Teori.....	10
1. Manajemen PNS	10
2. Kualitas Pelayanan	14
3. Calon Purna Bhakti.....	18
4. Kepuasan	22
5. Penelitian terdahulu	27
B. Definisi Operasional Variabel dan Indikatornya	31
C. Model Berpikir	33
D. Hipotesis Penelitian	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	35
A. Metode Penelitian.....	35
B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	36
C. Teknik Pengumpulan Data	39
D. Instrument Penelitian.....	42
E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
A. Analisis Data dan Pembahasan	52
1. Gambar Umum Objek Penelitian	52
2. Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian.....	55
3. Analisis Deskripsi Responden.....	59
4. Deskripsi Variabel	62
5. Analisa Data.....	71
B. Pembahasan Hasil Penelitian	76
C. Keterbatasan Penelitian	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN	84

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Proyeksi Calon Purna Bhakti.....	5
Tabel 3.1 Faktor Pembanding.....	36
Tabel 3.2 Jumlah Sampel Tiap Sub Populasi.....	36
Tabel 3.4 Tabel Skoring	39
Tabel 3.5 Matrik Pengembangan Instrumen.....	40
Tabel 3.6 Nilai Jawaban	44
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan Pensiun.....	53
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Calon Purna Bhakti.....	54
Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas Variabel.....	55
Tabel 4.7 Deskripsi Responden Berdasar Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.8 Deskripsi Responden Berdasar Golongan Ruang	57
Tabel 4.9 Deskripsi Responden Berdasar Pendidikan.....	58
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif.....	59
Tabel 4.11 Analisis Indikator Tangible.....	61
Tabel 4.12 Analisis Indikator Reliability	62
Tabel 4.13 Analisis Indikator Responsiveness.....	63
Tabel 4.14 Analisis Indikator Assurance	64
Tabel 4.15 Analisis Indikator Emphaty.....	65
Tabel 4.16 Analisis Indikator Ketepatan Waktu.....	66
Tabel 4.17 Analisis Indikator Ketepatan Materi.....	66
Tabel 4.18 Analisis Indikator Ketepatan Sasaran	67
Tabel 4.19 Hasil Uji Normalitas.....	68
Tabel 4.20 Hasil Uji Homogenitas	69
Tabel 4.21 Hasil Analisis Korelasi	69
Tabel 4.22 Hasil Analisis Regresi.....	70
Tabel 4.23 Koefisien Determinasi.....	72

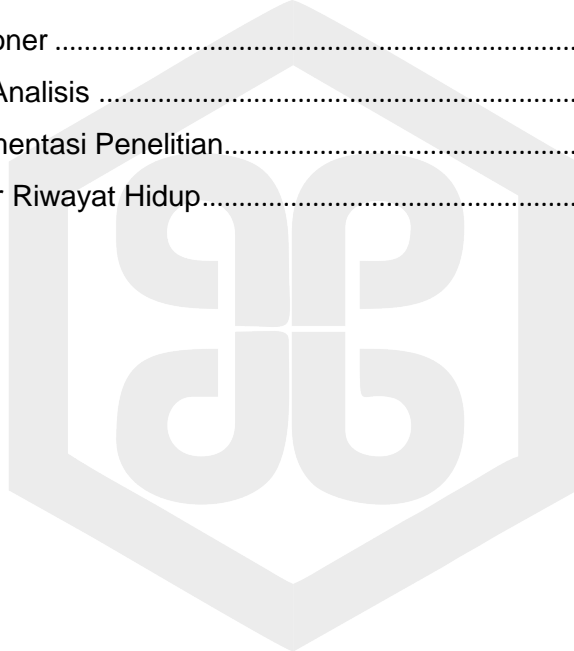
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Distribusi Usia PNS.....	3
Gambar 2. Statistik Calon Purna Bhakti Instansi Pusat.....	4
Gambar 3. Keterlambatan SK Pensiun	7
Gambar 4. Indikator Variabel Kualitas Layanan.....	16
Gambar 5. Model Berfikir	33
Gambar 6. Rumus Slovin.....	37
Gambar 7. Rumus Faktor Perbandingan.....	35
Gambar 8. Rumus Pearson.....	42
Gambar 9. Rumus Alfa Cronbach	43
Gambar 10. Rumus Uji Regresi	50
Gambar 11. Struktur Organisasi Direktorat Jenderal Perhubungan Darat	54
Gambar 12. Grafik Linearitas	75

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Penelitian	84
Lampiran 2 Kuesioner	85
Lampiran 3 Hasil Analisis	91
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian.....	96
Lampiran 5. Daftar Riwayat Hidup.....	97



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

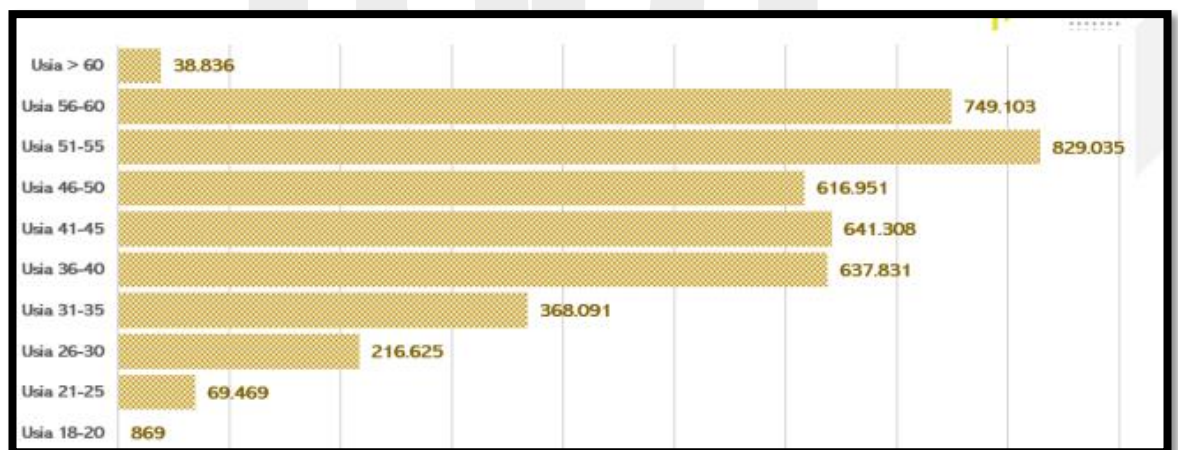
Pemerintah melakukan pengelolaan Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang bertujuan untuk menghasilkan pegawai yang berkualitas. Tujuan ini dituangkan dalam Undang-Undang No 5 Tahun 2014 tentang ASN dan Peraturan Pemerintah No 11 Tahun 2017 tentang Manajemen PNS. Dalam peraturan tersebut dijelaskan pengertian dari manajemen PNS yaitu pengelolaan pegawai negeri sipil untuk menghasilkan pegawai negeri sipil yang profesional, memiliki etika profesi, memiliki nilai dasar, bersih dari KKN (korupsi, kolusi dan nepotisme) serta bebas dari intervensi politik manapun. Manajemen PNS meliputi penyusunan dan penetapan kebutuhan, pengadaan PNS, pengkat dan jabatan, pengembangan karir PNS, pola karir PNS, promosi, mutasi, penilaian kinerja PNS, penggajian dan tunjangan, penghargaan, disiplin PNS, pemberhentian/pensiun, jaminan pensiun dan jaminan hari tua dan perlindungan PNS. Dalam manajemen PNS tersebut, diharapkan akan terbentuk PNS yang profesional sehingga dapat meningkatkan kinerja pemerintah dalam menjalankan fungsi sebagai pelayan publik (Peraturan Pemerintah No 11 Tahun 2017).

Seperti yang telah dijelaskan dalam peraturan bahwa pelayanan publik dan pelaksana kebijakan publik dilakukan oleh PNS, maka dalam

memberikan pelayanan publik harus dilakukan secara profesional dan berkualitas. Oleh karenanya PNS memiliki peranan yang penting dalam masyarakat dan harus meningkatkan produktivitasnya. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan produktivitas PNS dengan memberikan kompensasi dan jaminan kesejahteraan PNS. Secara rinci jaminan kesejahteraan bagi PNS meliputi jaminan pensiun, asuransi dan tabungan hari tua. Jaminan pensiun merupakan penghasilan yang diterima setiap bulan kepada purna bhakti sebagai balas jasa pemerintah terhadap jasa PNS selama bertahun-tahun bekerja untuk negara. Asuransi PNS terdiri dari jaminan kesehatan nasional, jaminan kecelakaan kerja dan jaminan kematian bagi PNS. Jaminan kesehatan nasional diberikan mulai dari Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) hingga purna bhakti meninggal dunia berupa perlindungan berobat di fasilitas kesehatan. Jaminan kecelakaan kerja dan jaminan kematian merupakan perlindungan karena kecelakaan kerja atau akibat penyakit akibat kerja. Tabungan hari tua merupakan pengembalian dari iuran asuransi dwiguna dan asuransi kematian saat PNS aktif bekerja. Jaminan-jaminan tersebut adalah hak setiap PNS yang telah mengabdikan lebih dari 20 (dua puluh) tahun dan berusia lebih dari 50 tahun sebagai perlindungan ketika memasuki masa purna bhakti.

Berdasarkan data Badan Kepegawaian Negara (2020:14) PNS didominasi umur 40 tahun ke atas. Secara terperinci, kategori usia tertinggi pada usia 51 (lima puluh satu) sampai 55 (lima puluh lima) tahun

selanjutnya usia 56 (lima puluh enam) sampai 60 (enam puluh) tahun. Pada peringkat ketiga dengan umur 41 (empat puluh satu) sampai 45 (empat puluh lima). Dengan demikian dapat diprediksi pada Tahun 2021 sebanyak 749.103 (tujuh ratus empat puluh sembilan seratus tiga) akan menjadi purna bhakti.

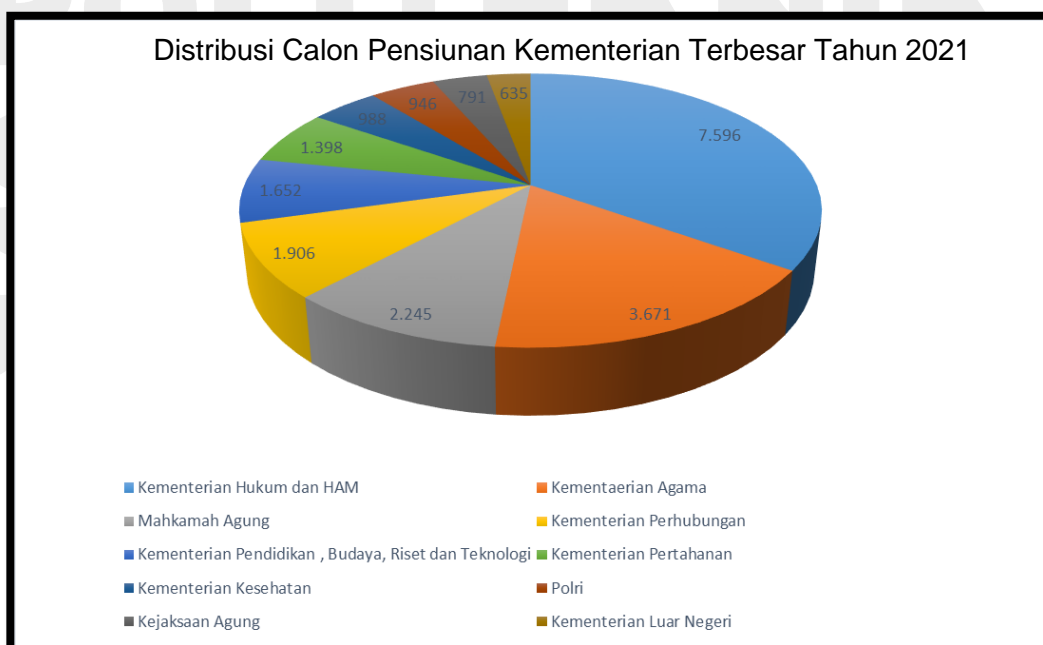


Gambar 1. Distribusi Usia PNS
Sumber (BKN, 2020)

Mayoritas PNS yang akan pensiun pada Tahun 2021 berasal dari Kementerian Hukum dan HAM, Kementerian Agama, Mahkamah Agung, Kementerian Perhubungan dan Kementerian Budaya Riset dan Teknologi. Kementerian Perhubungan terdiri dari Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, Direktorat Perhubungan Laut, Direktorat Jenderal Perkeretaapian, Balitbang Perhubungan, Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan (BPSDM) dan Balai Pengelola Transportasi Jabodetabek (BPTJ). Direktorat Jenderal

Perhubungan Darat masuk dalam jajaran 3 (tiga) subsektor PNS terbanyak di Kementerian Perhubungan.

Direktorat Jenderal Perhubungan Darat merupakan unit kerja di bawah lingkungan Kementerian Perhubungan yang mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan dan standarisasi teknis di bidang perhubungan darat. Direktorat Jenderal Perhubungan Darat dalam melaksanakan tugasnya membawahi unit kerja yaitu Sekretariat Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, Direktorat Lalu Lintas Jalan, Direktorat Angkutan Jalan, Direktorat Prasarana Transportasi Jalan, Direktorat Sarana Transportasi Jalan dan Direktorat Transportasi, Sungai, Danau dan Penyeberangan serta 33 Unit Pelaksana Teknis yang tersebar mulai dari Provinsi Aceh sampai Provinsi Papua.



Gambar 2. Statistik Calon Purna Bhakti Instansi Pusat
Sumber (JPNN.com,2021)

Berdasarkan Laporan Tahun 2020, proyeksi jumlah PNS yang akan pensiun di Direktorat Jenderal Perhubungan Darat akan mencapai jumlah tertinggi pada Tahun 2023 sebesar 208 (dua ratus delapan) pegawai. Proyeksi jumlah yang akan pensiun dapat dilihat pada tabel 1.1. Sejalan dengan jumlah calon purna bhakti yang besar maka pelayanan pensiun berpotensi meningkat sehingga pelayanan calon purna bhakti dituntut memiliki performa yang lebih baik. Mengingat pensiun merupakan hak PNS dan wujud balas jasa pemerintah maka hendaklah pelayanan pensiun yang menghasilkan surat keputusan (SK) terakhir yang akan diterima oleh PNS memiliki kualitas yang bagus. Dalam hal ini sesuai dengan komitmen Direktorat Jenderal Perhubungan Darat menjadi organisasi yang mampu melayani dengan menjunjung tinggi nilai kemanusiaan dan keadilan, aman mudah dijangkau, berdaya saing tinggi dan dapat dipertanggungjawabkan.

Tabel 1.1 Proyeksi Calon Purna Bhakti

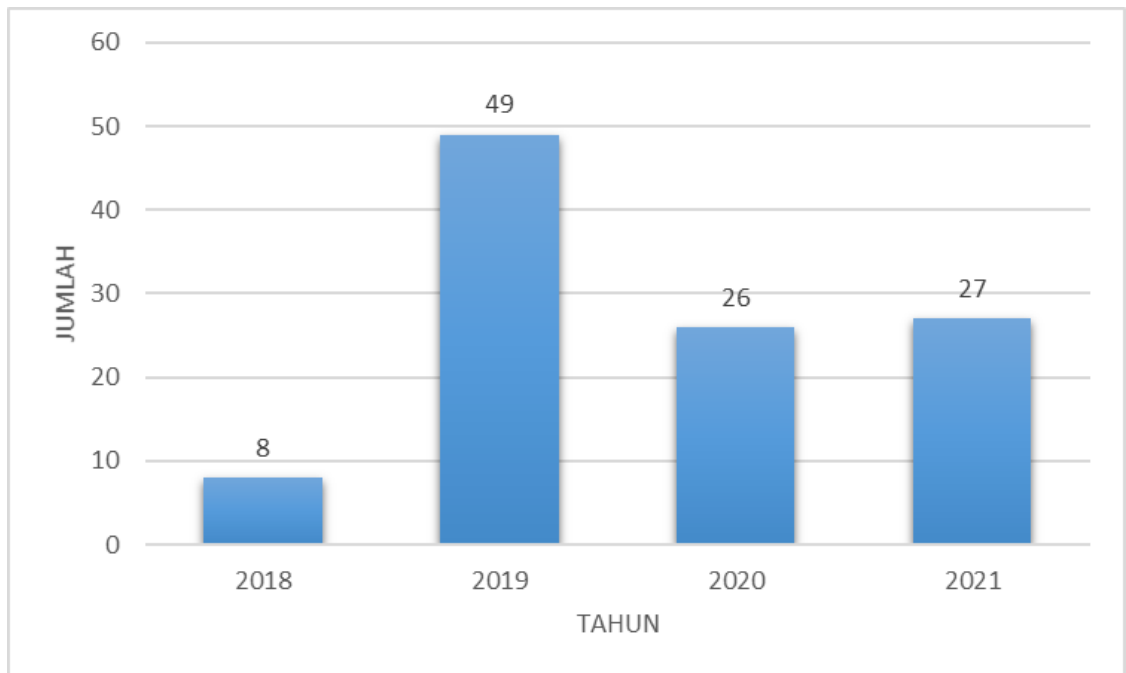
KEBUTUHAN (ABK)	PEGAWAI SAAT INI	PROYEKSI YANG AKAN PENSIUN (TAHUN)			
		2020	2021	2022	2023
19.336	3.557	186	176	163	208

Sumber (Laporan Kepegawaian, 2020)

Akan tetapi berdasarkan data yang diperoleh dalam pengamatan lapangan terdapat kendala dalam pelayanan pensiun yang menghambat calon purna bhakti di lingkungan Ditjen Perhubungan Darat. Pada Ditjen

Perhubungan Darat terdapat PNS yang terlambat menerima surat keputusan pensiun. Secara terperinci jumlah PNS yang terlambat menerima SK pensiun dapat dilihat pada gambar 3. Pada Tahun 2018 terdapat 8 (delapan) pegawai terlambat menerima SK pensiun, Tahun 2019 terdapat 49 (empat puluh sembilan) pegawai terlambat menerima SK pensiun, Tahun 2020 terdapat 26 (dua puluh enam) pegawai terlambat menerima SK pensiun dan Tahun 2021 terdapat 27 (dua puluh tujuh) pegawai terlambat menerima SK pensiun.

Permasalahan tersebut berdampak langsung terhadap purna bhakti. Dampak yang dirasakan purna bhakti dari keterlambatan surat keputusan pensiun adalah keterlambatan pembayaran jaminan pensiun. Bahkan terdapat beberapa PNS yang mengalami keterlambatan pembayaran jaminan pensiun hingga 1 tahun. Hal ini berdampak pada kesejahteraan finansial purna bhakti. Jaminan pensiun diberikan pemerintah sebagai penghargaan serta balas jasa terhadap PNS selama mengabdikan diri kepada masyarakat. Penghargaan tersebut memiliki arti jika pelayanan diberikan secara prima dan surat keputusan pensiun diberikan secara tepat.



Gambar 3. Keterlambatan SK Pensiun
Sumber (Laporan Tahunan Ditjen Hubdat, 2020)

Keterlambatan surat keputusan pensiun tidak hanya terjadi di lingkungan Ditjen Perhubungan Darat. Pada penelitian Hidayanti (2021:90) di Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara, terdapat keterlambatan surat keputusan pensiun. Penyebabnya adalah pengembalian berkas usul pensiun oleh Badan Kepegawaian Negara karena berkas pensiun tidak lengkap. Dampak keterlambatan surat keputusan pensiun adalah tertundanya gaji pensiun. Keterlambatan penerbitan surat keputusan pensiun juga terjadi di Pemerintah Daerah Kabupaten Poso. Penelitian ini dilakukan oleh Tandi (2010:21). Berdasarkan hasil penelitian oleh Tandi, 13 (tiga belas) responden atau 41,94% menyatakan bahwa SK Pensiun yang diterima tidak tepat waktu sedangkan 15 (lima belas) responden atau 48,39% menyatakan tepat waktu. Penyebabnya berkas calon purna bhakti

dikirim terlambat dan proses penerbitan golongan IV/b lama karena surat keputusan di tanda tangani oleh Presiden.

Bertolak dari uraian hal tersebut dan merujuk pada latar belakang di atas, peneliti tertarik meneliti mengenai kualitas layanan pensiun di Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. Selanjutnya peneliti akan berfokus dengan judul pengaruh kualitas layanan pensiun terhadap kepuasan calon purna bhakti di Direktorat Jenderal Perhubungan Darat.

B. Pokok Permasalahan

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat perumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas layanan pensiun terhadap kepuasan calon purna bhakti di Direktorat Jenderal Perhubungan Darat.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan pensiun terhadap kepuasan calon purna bhakti di Direktorat Jenderal Perhubungan darat. Selanjutnya dapat mengetahui dimensi yang mempunyai kontribusi besar terhadap kepuasan calon purna bhakti di Direktorat Jenderal Perhubungan Darat.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan penelitian ilmiah khususnya mengenai kualitas layanan pensiun bagi pegawai negeri sipil.

b. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai pertimbangan dalam menentukan kebijakan atau evaluasi sistem pelayanan pensiun di Direktorat Jenderal Perhubungan Darat.

**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**