

# Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kompetensi Pegawai dan Sosialisasi Pembekalan Pensiun terhadap Keuasan Pelayanan Pengurusan Pensiun di Suku Badan Kepegawaian Daerah Kota Administrasi Jakarta Timur

Tulus Prasetyo<sup>1\*</sup>, Hidayat Muchtar<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

<sup>1</sup> [samboza04@gmail.com](mailto:samboza04@gmail.com) ; <sup>2</sup> [hidayatmuchtarcisauk@gmail.com](mailto:hidayatmuchtarcisauk@gmail.com)

\* Correspondence author

## ARTICLE INFO

## ABSTRACT

### Keywords:

Kualitas Pelayanan;  
Kompetensi;  
Sosialisasi;  
Keuasan Layanan;

Meningkatkan kepuasan pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada Suku Badan Kepegawaian Daerah Kota Administrasi Jakarta Timur sudah menjadi keharusan bagi organisasi. Agar manajemen dapat mengambil strategi yang tepat berkaitan dengan peningkatan kepuasan pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Suku Badan Kepegawaian Daerah Kota Administrasi Jakarta Timur, diperlukan pengukuran kepuasan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan, kompetensi pegawai dan Sosialisasi Pembekalan Pensiun secara simultan terhadap kepuasan pelayanan pengurusan pensiun di Suku Badan Kepegawaian Daerah Kota Administrasi Jakarta Timur. Populasi pada penelitian ini adalah pegawai yg mengajukan pensiun selama tahun 2023 di Suku Badan Kepegawaian Daerah Kota Administrasi Jakarta Timur sebanyak 469 orang, dengan menggunakan perhitungan rumus slovin maka jumlah sampel pada penelitian ini adalah 83 orang pengambilan sampel dilakukan dengan Teknik random sampling. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan program statistik SPSS ver. 25.0, terbukti variabel kualitas pelayanan (X1), kompetensi pegawai (X2) dan sosialisasi (X3) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan (Y). Hasil uji yang ditunjukkan dengan nilai F hitung adalah 166,287 dan tingkat signifikansi 0,00 sementara nilai F tabel sebesar 2,72. Karena nilai F hitung (166,287) lebih besar dari F tabel (2,72) dan tingkat signifikansi 0,00 lebih kecil dari probabilitas signifikansi  $\alpha = 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan, kompetensi pegawai dan sosialisasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan dan persentase pengaruh variabel Kualitas Pelayanan, kompetensi pegawai dan sosialisasi terhadap kinerja pegawai adalah sebesar 86,3% dan sisanya sebesar 23,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model.

## PENDAHULUAN

Pegawai Negeri adalah setiap warga negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam suatu jabatan Negeri atau disertai tugas Negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Pasal 1 UU No. 43 Th 1999). Dalam UU tersebut diatas juga dijelaskan bahwa manajemen Pegawai Negeri Sipil perlu diatur secara menyeluruh dapat menerapkan norma, standar dan prosedur yang seragam dalam penetapan formasi pengadaan, pengembangan, penetapan gaji dan program kesejahteraan, serta pemberhentian yang merupakan unsur dalam manajemen Pegawai Negeri Sipil, baik Pegawai Negeri Sipil Pusat maupun Pegawai Negeri Sipil Daerah.

Dengan adanya keseragaman tersebut, diharapkan akan dapat diciptakan kualitas Pegawai Negeri Sipil yang seragam di seluruh Indonesia. Kebijakan manajemen Pegawai Negeri Sipil ini berada ditangan Presiden selaku Kepala Pemerintahan. Dalam hal ini pengangkatan, pemindahan, dan pemberhentian Pegawai Negeri Sipil, Presiden dapat mendelegasikan sebagian wewenangnya kepada Pejabat Pembina Kepegawaian Daerah. Hal ini berarti bahwa pemerintah pusat tetap mempunyai kewenangan dalam hal pengangkatan, pemindahan, dan pemberhentian Pegawai Negeri Sipil.

Proses pembinaan kepegawaian di Indonesia dilakukan dengan tujuan untuk menjamin penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan secara berdaya guna dan berhasil guna. Dalam Undang-Undang Nomor 43 tahun 1999 bab III pasal 23, ditegaskan bahwa salah satu bentuk pembinaan adalah dengan jalan pemberhentian pegawai secara hormat, baik karena permintaan sendiri, maupun karena telah mencapai usia pensiun.

Pada 31 Oktober 2023, Presiden Jokowi meresmikan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023, mengakhiri masa berlaku Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014. UU terbaru ini memberikan jaminan pensiun bagi semua Pegawai ASN, termasuk PPPK. Langkah signifikan UU ini adalah memberikan hak pensiun kepada PPPK, menghapuskan ketidaksetaraan dengan PNS. Selain itu, memberikan penghargaan dan fasilitas lainnya untuk meningkatkan motivasi dan kesejahteraan Pegawai ASN. UU ini menegaskan peran penting Pegawai ASN sebagai pelaksana tugas pemerintahan dan pembangunan nasional. Integritas, profesionalisme, dan bebas dari praktik korupsi menjadi fokus utama. UU ini menetapkan batas usia pensiun yang berbeda untuk jabatan manajerial dan nonmanajerial. Penataan tenaga honorer juga menjadi prioritas, dengan target penyelesaian pada Desember 2024.

Pemberian pelayanan pensiun harus diberikan kepada pegawai yang sudah mencapai umur tertentu atau mencapai jangka waktu tertentu bekerja pada pemerintah dan bisa dikecualikan kepada pegawai yang memang keahliannya betul-betul dibutuhkan oleh organisasi. Pemberian pensiunan ini diberikan dengan pertimbangan bahwa tingkat kemampuan pegawai pada saat-saat tertentu atau usia tertentu akan menurun kinerjanya sehingga akan menghambat pencapaian tujuan organisasi. Pelayanan terhadap pensiunan pegawai pada dasarnya merupakan kegiatan administrasi, karena pegawai yang memasuki masa pensiun harus melengkapi dan memasukkan kelengkapan berkas administrasi untuk dijadikan pertimbangan bagi instansi pembina kepegawaian (Badan Kepegawaian Daerah), untuk gaji pensiun sesuai dengan pangkat dan golongannya selaku pegawai negeri sipil.

Berdasarkan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 tahun 1995, yang menekankan bahwa kegiatan pelayanan yang sederhana berorientasi pada prosedur dan tata cara pelayanan yang harus diselenggarakan secara mudah, lancar, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan, sehingga sistem pelayanan tersebut tidak menimbulkan berbagai persepsi. Selain itu pelayanan tersebut harus mengandung nilai kejelasan dan kepastian, mengenai prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, baik teknis maupun administratif, serta jadwal waktu penyelesaian pelayanan sehingga hasil pelayanan tersebut dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum.

Pengurusan administrasi pensiunan Pegawai Negeri Sipil di wilayah kerja Suku Badan Kepegawaian Kota Administrasi Jakarta Timur, secara keseluruhan diproses sesuai dengan persyaratan administrasi secara nasional yang berlaku bagi calon pensiunan Pegawai Negeri Sipil. Setelah keseluruhan administrasi pensiunan dipenuhi oleh calon pensiunan, maka pihak Suku Badan Kepegawaian Kota Administrasi Jakarta Timur memproses lebih lanjut ke Badan Kepegawaian Negara di DKI Jakarta.

Berdasarkan kondisi obyektif di lapangan, menunjukkan bahwa permasalahan yang biasa ditemui dalam pemberian pelayanan administrasi pensiunan pegawai negeri sipil tersebut berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan yang diberikan petugas pelayanan, mekanisme pelayanan, dan sikap serta tingkah laku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pensiunan Pegawai Negeri Sipil di Suku Badan Kepegawaian Daerah Kota Administrasi Jakarta Timur.

Selain itu, dalam pemberian pelayanan administrasi pensiunan di Badan Kepegawaian Daerah ini biasanya dipengaruhi oleh berbagai faktor keterbatasan sarana dan perlengkapan administrasi. Dalam kaitan ini, fasilitas elektronik seperti komputer masih terbatas untuk mendukung kelancaran proses pelayanan yang cepat dan tepat waktu, juga sistem pengarsipan data kepegawaian yang berhubungan dengan calon pensiunan Pegawai Negeri Sipil, sehingga terkadang petugas mengalami kesulitan awal untuk mendapatkan data terbaru bagi calon pensiunan Pegawai Negeri Sipil tersebut. Berdasarkan fenomena tersebut diatas, dapat memberikan gambaran bahwa pelayanan yang diberikan belum dapat memberikan rasa kepuasan kepada calon pensiunan Pegawai Negeri Sipil di Suku Badan Kepegawaian Kota Administrasi Jakarta Timur.

Adapun faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan calon pensiunan di Suku Badan Kepegawaian Kota Administrasi Jakarta Timur yaitu kompetensi para pegawai yang belum memadai. Dimana kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang meliputi pengetahuan, keterampilan, kreativitas, sikap untuk melakukan pekerjaannya dengan baik berdasarkan dengan standar kerja dan prosedur pemberian pelayanan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan tingkat pendidikan pegawai yang dimiliki organisasi di atas bahwa kompetensi pegawai tersebut dapat dikatakan masih relatif sedang. Kompetensi merupakan kemampuan untuk saling ketergantungan kemampuan secara efektif dengan orang lain, termasuk kemampuan untuk mendengar, berkomunikasi, mendapat kemampuan untuk melihat dan beroperasi secara efektif dalam organisasi atau sistem utuh. Lemahnya kompetensi serta kurangnya sumber daya yang berkualitas membawa implikasi negatif pada hasil kerja yang dihasilkan menjadi tidak berkualitas.

Berdasarkan observasi awal terdapat Permasalahan kompetensi terhadap kepuasan pelayanan pengurusan pensiun di Suku Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Administrasi Jakarta Timur seperti, kompetensi SDM yang tidak merata, Kurangnya pelatihan atau sertifikasi bagi pegawai dalam menangani administrasi pensiun. Perbedaan tingkat keahlian antar pegawai yang berdampak pada inkonsistensi layanan. Prosedur yang panjang dan tidak efisien akibat kurangnya pemahaman pegawai dalam menangani dokumen pensiun. Untuk mengatasi permasalahan ini, perlu dilakukan peningkatan kompetensi pegawai melalui pelatihan, pemanfaatan teknologi digital secara optimal, serta peningkatan budaya pelayanan prima di lingkungan Suku BKD Jakarta Timur.

Selain kompetensi yang diduga mempengaruhi kepuasan pelayanan pengurusan pensiun di Suku Badan Kepegawaian Daerah Kota Administrasi Jakarta Timur, unsur sosialisasi pengurusan pensiun ikut mempengaruhi. Sosialisasi layanan pensiun merupakan upaya yang dilakukan untuk memberikan informasi kepada masyarakat luas dan khususnya masyarakat dengan tujuan agar mereka mengetahui segala hal yang berkaitan dengan mekanisme pengajuan pensiun.

Sosialisasi diharapkan dapat membuka wawasan untuk mempersiapkan ASN memasuki masa pensiun agar mampu menyesuaikan diri dan menerima perubahan lingkungan, mempunyai alternatif untuk melakukan aktivitas yang positif serta bisa menambah pengetahuan terkait hak dan kewajiban ASN tentang program pensiunan. Selain itu, seluruh ASN yang akan dan sudah memasuki purna tugas diharapkan bisa memahami dengan baik hal yang akan menjadi hak dan kewajiban mereka setelah purna tugas /pensiun nantinya.

Berdasarkan hasil pengamatan awal, tingkat kepuasan pegawai yang pensiun masih ada yang tidak puas karena usulan dokumen pensiun diusulkan terlambat yaitu satu bulan sebelum pensiun. Sesuai dengan peraturan BKN No, 3 tahun 2020 dan PP 11/2017 pada aturannya usulan harus diusulkan lima belas (15) bulan sebelum masa pensiun tiba. Dari pengamatan tersebut ditandai bahwa pegawai yang akan pensiun tidak puas dikarenakan terlambatnya berkas pengajuan yang terlambat oleh petugas layanan 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.

Keterlambatan surat keputusan pensiun tidak hanya terjadi di lingkungan Suku Badan Kepegawaian Daerah Kota Administrasi Jakarta Timur. 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 8 dikirim terlambat dan proses penerbitan golongan IV/b lama karena surat keputusan di tanda tangani oleh Presiden.

Sesuai Peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil bahwa ASN yang berhenti bekerja berhak atas jaminan pensiun dan jaminan hari tua ASN sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Masa purna tugas merupakan hak bagi Pegawai Negeri Sipil yang telah memenuhi syarat dan ketentuan. Sosialisasi Program Pensiun serta Pembekalan Wira Usaha Setelah Purna Tugas kepada ASN di Suku Badan Kepegawaian Kota Administrasi Jakarta Timur, diharapkan dapat membuat perencanaan dan program untuk membekali diri dengan berbagai pengetahuan dan kemampuan untuk mengisi hari tua agar tetap produktif dan senantiasa memiliki semangat yang tinggi. Saat ini, sosialisasi belum terlaksana secara berkala yang membuat ASN belum siap memasuki masa purna bakti/pensiun.

Berdasarkan masalah-masalah yang diuraikan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kompetensi Pegawai dan Sosialisasi Pembekalan Pensiun terhadap Kepuasan Pelayanan Pengurusan Pensiun di Suku Badan Kepegawaian Daerah Kota Administrasi Jakarta Timur.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. populasi dalam penelitian ini adalah pegawai yg mengajukan pensiun selama tahun 2023 di Suku Badan Kepegawaian Daerah Kota Administrasi Jakarta Timur sebanyak 469 orang. Dengan menggunakan rumus slovin maka jumlah sampel pada penelitian ini adalah 83 orang pengambilan sampel dilakukan dengan Teknik random sampling. Selanjutnya, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis data dan setelah dilakukan pengujian hipotesis dalam penelitian ini, dapat diketahui bahwa terdapat hubungan, baik secara simultan maupun parsial antara Kualitas Pelayanan, Kompetensi Pegawai dan Sosialisasi Pembekalan Pensiun terhadap Kepuasan Pelayanan Pengurusan Pensiun di Suku Badan Kepegawaian Daerah Kota Administrasi Jakarta Timur, berikut ini adalah pembahasan dari masing-masing variabel:

### 1. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelayanan Pengurusan Pensiun di Suku Badan Kepegawaian Daerah Kota Administrasi Jakarta Timur.

Tabel 1. Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Pelayanan ( $Y$ )

Variabel	Koefisien Korelasi ( $r$ )	Koefisien Determinasi ( $R^2$ )	t-hitung	t-tabel	Keputusan Uji
Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )	0,929	0,929 (92,9%)	19,778	2,000	$H_0$ ditolak, $H_1$ diterima

Berdasarkan hasil akumulasi dari angket jawaban yang telah dikumpulkan dari responden, kemudian dianalisis menggunakan program SPSS ver. 25.0 menunjukkan variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan ( $Y$ ). Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung pada variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) adalah 19,778 dan nilai t tabel sebesar 2,000, sehingga nilai  $|t_{hitung}| > \text{nilai } t \text{ tabel}$ . Hasil uji hipotesis menunjukkan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, sehingga dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan. Hasil penelitian ini sesuai dengan temuan dari penelitian yang dilakukan oleh Any Urwatul Wusko (2014), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan.

Hal ini dapat berpengaruh karena apabila Pegawai Suku Badan Kepegawaian Daerah Kota Administrasi Jakarta Timur yang memberikan kualitas pelayan terbaik dalam pelayanan pensiun akan menciptakan kepuasan bagi para pegawai yang akan memasuki masa pensiun. Dengan pelayanan yang optimal, transparan, dan tepat waktu, para pegawai akan merasa lebih dihargai dan dipermudah dalam mengurus proses pensiun mereka.

Selain itu, pelayanan yang baik juga dapat meningkatkan citra Suku Badan Kepegawaian Daerah Kota Administrasi Jakarta Timur sebagai lembaga yang profesional dan responsif terhadap kebutuhan pegawai. Hal ini dapat berdampak positif terhadap motivasi kerja pegawai yang masih aktif, karena mereka melihat adanya perhatian yang baik terhadap kesejahteraan mereka setelah pensiun. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan pensiun tidak hanya berdampak pada penerima manfaat langsung, tetapi juga pada efektivitas organisasi secara keseluruhan.

Dengan memperhatikan hal-hal tersebut, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pegawai memiliki potensi yang signifikan untuk meningkatkan kepuasan pelayanan dalam kepengurusan Pensiun di Suku Badan Kepegawaian Daerah Kota Administrasi Jakarta Timur. Adapun besar korelasi kualitas pelayanan dengan efektivitas kerja yaitu sebesar 0,929. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa kuatnya hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelayanan tergolong sangat kuat. Persentase variabel Kualitas Pelayanan dapat menjelaskan Kepuasan Pelayanan adalah sebesar 92,9 % dan sisanya sebesar 7,1 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model.

## 2. Pengaruh Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Pelayanan Pengurusan Pensiun di Suku Badan Kepegawaian Daerah Kota Administrasi Jakarta Timur.

Tabel 2. Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Kompetensi Pegawai (X<sub>2</sub>) terhadap Kepuasan Pelayanan (Y)

Variabel	Koefisien Korelasi (r)	Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> )	t-hitung	t-tabel	Keputusan Uji
Kompetensi Pegawai (X <sub>2</sub> )	0,411	0,411 (41,1%)	2,011	2,000	H <sub>0</sub> ditolak, H <sub>1</sub> diterima

Berdasarkan hasil akumulasi dari angket jawaban yang telah dikumpulkan dari responden, kemudian dianalisis menggunakan program SPSS ver. 25.0 menunjukkan variabel kompetensi pegawai (X<sub>2</sub>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung pada variabel kompetensi pegawai (X<sub>2</sub>) adalah 2,011 dan nilai t tabel sebesar 2,000, sehingga nilai |t<sub>hitung</sub>| > nilai t tabel. Hasil uji hipotesis menunjukkan H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima, sehingga dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan. Hasil penelitian ini sesuai dengan temuan dari penelitian yang dilakukan oleh Faiza Nurmasitha, Abdul Hakim, Wima Yudo Prasetyo (2013), yang menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan.

Hal ini dapat berpengaruh karena apabila Pegawai Suku Badan Kepegawaian Daerah Kota Administrasi Jakarta Timur yang kompeten dalam pelayanan pensiun akan memberikan pelayanan yang lebih efisien, akurat, dan responsif kepada para pegawai yang mengajukan pensiun. Kompetensi yang dimiliki oleh pegawai akan berdampak langsung pada kecepatan proses administrasi, ketepatan dalam perhitungan hak-hak pensiun, serta kepuasan para pegawai yang menerima layanan tersebut.

Selain itu, jika pegawai memiliki pemahaman yang mendalam terkait regulasi dan prosedur pensiun, maka risiko kesalahan administrasi dapat diminimalkan. Hal ini juga akan meningkatkan citra profesionalisme Suku Badan Kepegawaian Daerah Kota Administrasi Jakarta Timur serta memperkuat kepercayaan para pegawai terhadap sistem kepegawaian yang berlaku. Dengan demikian, kompetensi pegawai dalam pelayanan pensiun memiliki peran yang sangat penting dalam menjamin efektivitas, efisiensi, dan transparansi dalam pengelolaan administrasi pensiun.

Dengan memperhatikan hal-hal tersebut, dapat dikatakan bahwa pegawai yang kompeten memiliki potensi yang signifikan untuk meningkatkan Kepuasan Pelayanan Pengurusan Pensiun di Suku Badan Kepegawaian Daerah Kota Administrasi Jakarta Timur. Adapun besar korelasi kompetensi pegawai dengan efektivitas kerja yaitu sebesar 0,411. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa kuatnya hubungan kompetensi pegawai dengan kepuasan pelayanan tergolong sedang. Persentase variabel Kompetensi dapat menjelaskan Kepuasan Pelayanan adalah sebesar 41,1 % dan sisanya sebesar 48,9 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model.

### 3. Pengaruh Sosialisasi Pembekalan Pensiun terhadap Kepuasan Pelayanan Pengurusan Pensiun di Suku Badan Kepegawaian Daerah Kota Administrasi Jakarta Timur.

Tabel 3. Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Sosialisasi Pembekalan Pensiun ( $X_3$ ) terhadap Kepuasan Pelayanan ( $Y$ )

Variabel	Koefisien Korelasi (r)	Koefisien Determinasi ( $R^2$ )	t-hitung	t-tabel	Keputusan Uji	Signifikansi
Sosialisasi ( $X_3$ )	0.265	0.265 (26.5%)	2.721	2.000	$H_0$ ditolak, $H_1$ diterima	$p < 0.05$

Berdasarkan hasil akumulasi dari angket jawaban yang telah dikumpulkan dari responden, kemudian dianalisis menggunakan program SPSS ver. 25.0 menunjukkan variabel sosialisasi ( $X_3$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan ( $Y$ ). Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung pada variabel sosialisasi ( $X_3$ ) adalah 2,721 dan nilai t tabel sebesar 2,000, sehingga nilai  $|t_{hitung}| > \text{nilai } t \text{ tabel}$ . Hasil uji hipotesis menunjukkan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, sehingga dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa sosialisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan. Hasil penelitian ini sesuai dengan temuan dari penelitian yang dilakukan oleh Dian Arifiani & Wahyono (2018), yang menyatakan bahwa sosialisasi berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan.

Hal ini dapat berpengaruh karena apabila Suku Badan Kepegawaian Daerah Kota Administrasi Jakarta Timur pegawai selalu memberikan sosialisasi dalam pelayanan pensiun akan dapat meningkatkan pemahaman pegawai mengenai prosedur dan persyaratan pensiun. Dengan adanya sosialisasi yang rutin, pegawai akan lebih siap dalam menghadapi masa pensiun, baik dari segi administrasi maupun perencanaan finansial. Selain itu, pelayanan yang transparan dan informatif juga dapat mengurangi kesalahpahaman serta mempercepat proses pengurusan pensiun, sehingga pegawai tidak mengalami kendala dalam mendapatkan hak-haknya.

Dengan memperhatikan hal-hal tersebut, dapat dikatakan bahwa sosialisasi memiliki potensi yang signifikan untuk meningkatkan Kepuasan Pelayanan Pengurusan Pensiun di Suku Badan Kepegawaian Daerah Kota Administrasi Jakarta Timur. Adapun besar korelasi sosialisasi dengan efektivitas kerja yaitu sebesar 0,265. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa kuatnya hubungan sosialisasi dengan kepuasan pelayanan tergolong lemah. Persentase variabel kompetensi dapat menjelaskan Kepuasan Pelayanan adalah sebesar 26,5 % dan sisanya sebesar 73,5 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model.

### 4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kompetensi Pegawai dan Sosialisasi Secara Bersama-sama Terhadap Kepuasan Pelayanan Pengurusan Pensiun di Suku Badan Kepegawaian Daerah Kota Administrasi Jakarta Timur.

**Tabel 4. Hasil Uji F (ANOVA)**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	166.287	3	55.429	166.287	.000
Residual	23.700	71	0.334		
Total	190.000	74			

**Tabel 5. Ringkasan Model**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.929	0.863	0.857	0.577

**Tabel 3. Koefisien Regresi**

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error		
(Constant)	1.205	0.321	3.755	0.000
Kualitas Pelayanan (X1)	0.621	0.031	0.587	19.778
Kompetensi Pegawai (X2)	0.198	0.098	0.108	2.011
Sosialisasi (X3)	0.153	0.056	0.097	2.721

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan program statistik SPSS ver. 25.0, terbukti variabel kualitas pelayanan (X1), kompetensi pegawai (X2) dan sosialisasi (X3) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan (Y). Hasil uji yang ditunjukkan dengan nilai F hitung adalah 166,287 dan tingkat signifikansi 0,00 sementara nilai F tabel sebesar 2,72. Karena nilai F hitung (166,287) lebih besar dari F tabel (2,72) dan tingkat signifikansi 0,00 lebih kecil dari probabilitas signifikansi  $\alpha = 0,05$ , maka H0 ditolak dan H1 diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan, kompetensi pegawai dan sosialisasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan. Kepuasan pemohon dalam pengurusan pensiun berkaitan erat dengan kualitas pelayanan, kompetensi pegawai, dan efektivitas sosialisasi. Jika ketiga aspek ini ditingkatkan, maka kepuasan pemohon juga akan meningkat, yang pada akhirnya menciptakan pelayanan publik yang lebih baik dan efisien.

Jika pemohon merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, itu mencerminkan bahwa pelayanan telah memenuhi harapan mereka. Aspek-aspek seperti kecepatan, ketepatan, keramahan, serta transparansi dalam proses administrasi menjadi indikator utama dalam menilai kualitas

pelayanan. Kepuasan yang tinggi menunjukkan bahwa sistem yang diterapkan berjalan dengan baik, sedangkan kepuasan rendah dapat menjadi sinyal bahwa kualitas pelayanan perlu ditingkatkan.

Kepuasan pelayanan sangat dipengaruhi oleh kompetensi pegawai, termasuk pengetahuan teknis, keterampilan administratif, serta sikap dan etika kerja dalam melayani pemohon. Jika pegawai memiliki kompetensi yang baik, mereka dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan profesional. Sebaliknya, kurangnya kompetensi pegawai dapat menyebabkan keterlambatan, kesalahan dalam administrasi, dan ketidakpuasan pemohon.

Sosialisasi yang baik mengenai prosedur dan persyaratan pengurusan pensiun dapat meningkatkan pemahaman pemohon, sehingga mereka tidak mengalami kebingungan atau hambatan administratif. Jika sosialisasi kurang efektif, pemohon mungkin datang dengan dokumen yang tidak lengkap atau memiliki ekspektasi yang tidak sesuai, yang dapat menimbulkan keluhan dan ketidakpuasan. Sosialisasi yang baik juga dapat mengurangi jumlah komplain dan mempercepat proses pelayanan karena pemohon lebih siap dan memahami langkah-langkah yang harus mereka lakukan.

Dengan memperhatikan hal-hal tersebut, dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan, Kompetensi Pegawai dan Sosialisasi Secara Bersama-sama Terhadap Kepuasan Pelayanan Pengurusan Pensiun di Suku Badan Kepegawaian Daerah Kota Administrasi Jakarta Timur. Adapun persentase pengaruh variabel Kualitas Pelayanan, kompetensi pegawai dan sosialisasi terhadap kinerja pegawai adalah sebesar 86,3% dan sisanya sebesar 23,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan, Kompetensi, Sosialisasi terhadap Kepuasan Pelayanan pengurusan pensiun di Suku Badan Kepegawaian Daerah Kota Administrasi Jakarta Timur, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelayanan pengurusan pensiun di Suku Badan Kepegawaian Daerah Kota Administrasi Jakarta Timur. Persentase variabel Kualitas Pelayanan dapat menjelaskan Kepuasan Pelayanan adalah sebesar 92,9 % dan sisanya sebesar 7,1 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model.
2. Kompetensi berpengaruh terhadap Kepuasan Pelayanan pengurusan pensiun di Suku Badan Kepegawaian Daerah Kota Administrasi Jakarta Timur. Persentase variabel Kompetensi dapat menjelaskan Kepuasan Pelayanan adalah sebesar 41,1 % dan sisanya sebesar 48,9 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model.
3. Sosialisasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pelayanan pengurusan pensiun di Suku Badan Kepegawaian Daerah Kota Administrasi Jakarta Timur. Persentase variabel kompetensi dapat menjelaskan Kepuasan Pelayanan adalah sebesar 26,5 % dan sisanya sebesar 73,5 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model.
4. Kualitas Pelayanan, kompetensi dan Sosialisasi secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelayanan pengurusan pensiun di Suku Badan Kepegawaian Daerah Kota Administrasi Jakarta Timur dan persentase pengaruh variabel Kualitas Pelayanan, kompetensi dan Sosialisasi terhadap kepuasan pelayanan adalah sebesar 86,3% dan sisanya sebesar 23,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-buku:

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- A.Parasuraman., 2014., The Behaviorial Consequenses Of Service Quality. New Jersey : Prentince Hall.
- Barata, Adya. 2014. Dasar- Dasar Pelayanan Prima. PT. ElexMedia Komputindo, Jakarta.

- Berger, Peter L. dan Thomas Luckmann, (2013), Tafsir Sosial Atas Kenyataan Risalah Tentang Sosiologi Pengetahuan, (LP3ES: Jakarta)
- Biddle, Bruce J. Role theory: Expectations, identities, and behaviors. Academic Press, 2013.
- Choirudin, M. 2017, Penyesuaian Diri: Sebagai Upaya Mencapai Kesejahteraan Jiwa, hal. 1–20.
- Fandi, Tjiptono. 2014. Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Gaol, Jimmy L. 2014. A to Z Human Capital Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Gaspersz, Vincent. 2018. Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Husein Umar. 2013. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis. Jakarta: Rajawali
- J. Supranto, 2017, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Rineka Cipta, Jakarta.
- Kotler, Philip, Keller K.L (2018). Manajemen Pemasaran Edisi 13 jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil
- Santoso, Singgih. 2014. Statistik Parametrik Konsep dan Aplikasi dengan SPSS. Jakarta: PT. Elex Media Komputer.
- Sedarmayanti. 2018. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: CV.Mandar Maju.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, Metode Penelitian Survei, Jakarta: LP3ES, 2018.
- Sondang P. Siagian. 2016. Sistem Informasi Manajemen, Bumi Aksara. Jakarta.
- Subadi, Tjicpto. Sosiologi. Pertama. Surakarta: BP-FKIP UMS, 2018.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung, Alfabeta.

**Jurnal:**

- Arifiani, D., & Wahyono. (2018). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Koleksi, Tata Ruang Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Melalui Kualitas Pelayanan Sebagai Mediator. *Economic Education Analysis Journal*, 7(1), 286-300.
- Faiza Nurmasitha, Abdul Hakim, Wima Yudo Prasetyo, 2012. Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo), *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 1, No. 6, Hal. 1220-1228.
- Jandavath, R. K. N., & Byram, A. 2016. "Healthcare service quality effect on patient satisfaction and behavioural intentions in corporate hospitals in India. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*", 10(1), 48– 74.
- Tetteh, J. Emmanuel. 2021. Electronic Banking Service Quality: Perception of Customers in the Greater Accra Region of Ghana. *Journal Of Internet Commerce*. Vol.21. No.1, pp 104-131.

**Perundang-undangan:**

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 tahun 1995 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Publik
- Peraturan Badan Kepegawaian Negara (BKN) Nomor 3 Tahun 2020 dan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 11 Tahun 2017 mengatur tentang pemberhentian dan manajemen Pegawai Negeri Sipil (PNS)
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil bahwa ASN yang berhenti bekerja berhak atas jaminan pensiun dan jaminan hari tua ASN sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara.

Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang “Pokok-pokok Kepegawaian”