

**PROGRAM JEMPUT BOLA DALAM
PENINGKATAN PELAYANAN TABUNGAN
ASURANSI PENSIUN**

**(Studi Pada Badan Kepegawaian Daerah, Pendidikan dan Pelatihan
Kabupaten Jombang)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk menempuh ujian sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

FAUZI RIPDA FITRIAN

NIM. 145030100111028



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG**

2018

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip oleh naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan serta daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia jika skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta proses sesuai dengan praturan perundangun-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 5 Februari 2018

Mahasiswa

Fauzi Ripda Fitriani

NIM.145030100111028

MOTTO

“Belajar dari hari kemarin, Hidup untuk hari ini, dan Berharap untuk hari esok”

-DUNIA DALAM KITA-

RINGKASAN

Fauzi Ripda Fitriani, 2018, **Program Jemput Bola Dalam Peningkatan Pelayanan Tabungan Asuransi Pensiun (Studi pada Badan Kepegawaian Daerah, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Jombang)**, Dr. Tjahjanulin Domai MS.

Hingga tahun 2007, Pegawai Negeri Sipil di Kabupaten Jombang mengalami kesulitan dalam hal pemberkasan hingga pencairan dana pensiun. Kemudian pihak BKDPP Kabupaten Jombang ingin memberikan kemudahan di dalam pelayanan pensiun untuk Pegawai Negeri Sipil yang purna tugas melalui program Jemput Bola. Program Jemput Bola adalah terobosan yang diciptakan oleh BKDPP Kabupaten Jombang yang berkerjasama dengan PT. TASPEN cabang Surabaya yang mengacu pada nota kesepakatan antara BKDPP Kabupaten Jombang dan PT.TASPEN cabang Surabaya. Inti dari program Jemput Bola ini adalah untuk memberikan kemudahan dari segi biaya, waktu dan tenaga dalam pelayanan pensiun bagi Pegawai Negeri Sipil yang purna tugas.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif melalui model interaktif oleh Miles, Huberman dan Saldana. Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah pelaksanaan program Jemput Bola di BKDPP Kabupaten Jombang sudah berjalan optimal dan baik. Hal ini didasarkan adanya kerjasama dan komunikasi yang baik antara pihak-pihak yang terlibat untuk memberikan manfaat dan pengaruh yang positif bagi Pegawai Negeri Sipil yang purna tugas selaku penerima layanan.

Dalam penelitian ini, peneliti menyarankan perlu adanya penambahan tempat pemberkasan yang nyaman untuk menambah kelancaran dari program Jemput Bola, memberikan sosialisasi atau konseling yang lebih mendalam tentang syarat dan data yang diperlukan untuk tahap pemberkasan.

Kata Kunci : Administrasi Publik, Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Publik, Program, Pensiun.

SUMMARY

Fauzi Ripda Fitriani, 2018, **Jemput Bola Program In The Improvement of Retirement Savings Insurance Services (Study at The Regional Personnel Agency, Education and Training of Jombang Regency)**, Dr. Tjahjanulin Domai MS.

Until 2007, Civil Servants in Jombang District experienced difficulties in terms of filing to the disbursement of pension funds. Then the BKDPP of Jombang want to provide ease in the retirement service for Civil Servants who full of duty through Jemput Bola program. Jemput Bola Program is a breakthrough created by BKDPP Jombang District in cooperation with PT.TASPEN Surabaya branch refers to the memorandum of understanding between BKDPP Jombang District and PT.TASPEN branch Surabaya. The essence of this Jemput Bola program is to provide convenience in terms of cost, time and energy in the retirement service for the full of duty civil servants.

This research uses descriptive research type with qualitative approach through interactive model by Miles, Huberman and Saldana. The conclusion of this research result is the implementation of the Jemput Bola program in BKDPP Jombang District has been running optimally and well. This is based on good cooperation and communication between the parties involved to provide benefits and positive effects for the civil servants who full of duty as the recipient of the service.

In this research, researchers suggest the need for the addition of a convenient place of filming to increase the smoothness of the Jemput Bola program, provide more in-depth socialization or counseling about the terms and data required for the filing stage.

Keywords: Public Administration, Public Service, Quality of Public Service, Program, Retirement.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, atas rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini saya persembahkan untuk :

- Kepada Orangtuaku yang telah mendukungku, memberiku motivasi dalam segala hal serta memberikan kasih sayang yang teramat besar yang tak mungkin bisa ku balas dengan apapun.
- Kepada Kakakku, terimakasih telah memberikan dukungan dan serta kasih sayang kepada adikmu.
- Kepada Selvi Oktavianti, terimakasih telah memberiku semangat dan dan menemaniku untuk menyelesaikan Skripsi ini..
- Kepada Sahabat dan teman-teman terkasih yang ada di Pati dan Malang, terimakasih telah menjadi sahabat yang bisa memberi dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian dikemudian hari dan memberikan kemudahan dan kelancaran dalam segala hal, Amin.

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Program Jemput Bola Dalam Peningkatan Pelayanan Tabungan Asuransi Pensiun (Studi Pada Badan Kepegawaian Daerah, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Jombang)” guna memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi di Universitas Brawijaya.

Penulis menyadari adanya kelemahan serta keterbatasan sehingga dalam menyelesaikan skripsi ini memperoleh bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Drs. Andi Fefta Wijaya, MDA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
3. Ibu Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
4. Bapak Dr. Tjahjanulin Domai, MS. Selaku dosen pembimbing skripsi atas segala arahan, bimbingan dan ilmu pengetahuan serta seluruh bantuan yang diberikan dalam penyelesaian skripsi.

5. Seluruh jajaran dosen Jurusan Administrasi Publik yang telah memberikan ilmunya kepada penulis serta pegawai Fakultas Ilmu Administrasi yang membantu administrasi akademik dalam pengerjaan skripsi ini.
6. Bapak Drs. Muntholip, M.Si selaku Kepala Badan Kepegawaian Daerah, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Jombang
7. Bapak Supadi SH, M,Si selaku Kepala Bidang Kinerja Aparatur BKDPP Kabupaten Jombang.
8. Bapak Djajanto S.Sos selaku Kepala Sub Bidang Pembinaan dan Evaluasi BKDPP Kabupaten Jombang.
9. Ibu Suratik selaku Pengadministrasi Sub Bidang Kesejahteraan Aparatur BKDPP Kabupaten Jombang.
10. Seluruh pegawai BKDPP Kabupaten Jombang atas kerjasama dan bantuannya selama penelitian.
11. Kedua Orangtuaku tercinta, Bapak Suripto dan Ibu Ida Nurdir Haryanti, dan kakakku tersayang Zulfikar Ripda Ramadhan atas doa dan dukungan dalam proses pembuatan skripsi ini.
12. Teman spesial se-dosen pembimbing Selvi Oktavianti yang terus memberikan semangat dan perhatian dalam pembuatan skripsi ini.
13. Teman-teman Kontrakan Gamalama²⁹ Okky Hendrawan, Irvan Bagus, Angga Wicaksono, Azmi Aziz, Rizal Pahlevi yang terus memberikan dukungan selama pembuatan skripsi ini.
14. Teman-teman Geng Bodrex Irfan Efendi, Irfan Maulana, Septyan Eka, Room Chaidir, Osvaldo Sativa, Sabikha, Yusuf Robby, Galang Ihsan,

Catur Umam, Wildan Ardi, Ababil, Edi Sudrajad, Rohman Pamuji yang selalu mengingatkan tentang kelancaran skripsi ini.

15. Teman-teman kampung halaman Pati Hendro Priyono, Rois Rendra, Alfian Adi, Rif'an, Eza Risky, Aditya Angga, Riko Novalesa yang selalu mendukung saya dari jauh untuk menyelesaikan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 18 Januari 2018

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI.....	ii
MOTTO.....	iii
RINGKASAN.....	iv
SUMMARY.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Sistematika Penelitian.....	12

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik	
1. Pengertian Administrasi Publik.....	14
2. Ruang Lingkup Administrasi Publik.....	15
3. Masalah-Masalah Administrasi Publik.....	16
B. Pelayanan Publik	
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	17
2. Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik.....	18
3. Asas-Asas Pelayanan Publik.....	21
4. Standar Pelayanan Publik.....	22
C. Kualitas Pelayanan Publik	
1. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik.....	23
2. Indikator Kualitas Pelayanan Publik.....	23
3. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	26
D. Program	
1. Pengertian Program.....	27
2. Unsur- Unsur Implementasi Program.....	28
3. Konsep Implementasi Program.....	30
E. Pensiun.....	32

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	35
B. Fokus Penelitian.....	36
C. Lokasi dan Situs Penelitian.....	37
D. Jenis dan Sumber Data.....	38
E. Teknik Pengumpulan Data.....	39
F. Instrumen Penelitian.....	41
G. Analisis Data.....	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Kabupaten Jombang	
1. Sejarah Berdirinya Kabupaten Jombang.....	45
2. Visi dan Misi Kabupaten Jombang.....	46
3. Kondisi Geografis Kabupaten Jombang.....	47
4. Jumlah Penduduk Kabupaten Jombang.....	49
5. Lambang Daerah Kabupaten Jombang.....	50
B. Gambaran Umum Badan Kepegawaian Daerah, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Jombang	
1. Profil Badan Kepegawaian Daerah, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Jombang.....	52
2. Visi dan Misi Badan Kepegawaian Daerah, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Jombang.....	54
3. Tujuan dan Sasaran Badan Kepegawaian Daerah, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Jombang.....	55
4. Sumber Daya Manusia Badan Kepegawaian Daerah, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Jombang.....	56
5. Tugas Pokok dan Fungsi Badan Kepegawaian Daerah, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Jombang.....	60
6. Struktur Organisasi Badan Kepegawaian Daerah, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Jombang.....	75
C. Penyajian Data	
1. Program Jemput Bola Dalam Peningkatan Pelayanan Tabungan Asuransi Pensiun di Badan Kepegawaian Daerah, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Jombang	
a. Bentuk Kegiatan dari Pelaksanaan Program Jemput Bola.....	76
b. Input, Proses, Output, Outcome dan Impact dari Pelaksanaan Program Jemput Bola.....	82
2. Kendala dalam Pelaksanaan Program Jemput Bola dalam Peningkatan Pelayanan Tabungan Asuransi Pensiun di Badan Kepegawaian Daerah, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Jombang	
a. Faktor Penghambat Internal.....	96
b. Faktor Penghambat Eksternal.....	98
D. Analisis Data	
1. Program Jemput Bola Dalam Peningkatan Pelayanan	

Tabungan Asuransi Pensiun di Badan Kepegawaian Daerah, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Jombang	
a. Bentuk Kegiatan dari Pelaksanaan Program Jemput Bola...	100
b. Input, Proses, Output, Outcome dan Impact dari Pelaksanaan Program Jemput Bola.....	101
2. Kendala dalam Pelaksanaan Program Jemput Bola dalam Peningkatan Pelayanan Tabungan Asuransi Pensiun di Badan Kepegawaian Daerah, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Jombang	
a. Faktor Penghambat Internal.....	107
b. Faktor Penghambat Eksternal.....	109

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	110
B. Saran.....	111

DAFTAR PUSTAKA.....	112
----------------------------	------------

LAMPIRAN.....	115
----------------------	------------

DAFTAR TABEL

NO	Judul	Halaman
1	Masalah-Masalah Administrasi Publik.....	16
2	Jumlah Penduduk Kabupaten Jombang.....	49
3	Sumber Daya Manusia BKDPP Kabupaten Jombang.....	56
4	Data Pensiun PNS Kabupaten Jombang 2017.....	76

DAFTAR GAMBAR

NO	Judul	Halaman
1	Komponen Analisis Data: Model Interaktif.....	44
2	Peta Administratif Kabupaten Jombang.....	47
3	Lambang Daerah Kabupaten Jombang.....	50
4	Struktur Organisasi BKDPP Kabupaten Jombang.....	75
5	Kegiatan Sosialisasi Program Jemput Bola.....	78
6	Kegiatan Pemberkasan Program Jemput Bola.....	79
7	Alur Pelayanan Program Jemput Bola.....	84

DAFTAR LAMPIRAN

NO	Judul
1	Absensi Pemberkasan Program Jemput Bola
2	Layanan Mobil Keliling PT. TASPEN
3	Daftar Persyaratan Klaim Pensiun
4	Nota Kesepakatan PT.TASPEN Surabaya dan Pemkab Jombang
5	Surat Riset
6	Surat Kesiadaan Menerima dari Pihak BKDPP Kab. Jombang
7	Surat Perizinan Riset dari Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Jombang

