

KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK PT. TASPEN (PERSERO) TERHADAP KEPUASAN PENSIUNAN DI KOTA KENDARI

Kurniya ismail¹, Joko², Dian Trianita Lestasi³

^{1,2,3}Universitas Halu Oleo

Kampus Hijau Bumi Tridharma Anduonohu, Kendari, Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis model komunikasi pelayanan publik PT. Taspen (Persero) Cabang Kendari serta kontribusinya terhadap kualitas layanan dan kepuasan pensiunan. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan desain studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam dengan pegawai layanan dan peserta pensiunan, serta dokumentasi institusional, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Taspen (Persero) Kendari menerapkan kombinasi komunikasi langsung dan berbasis media melalui layanan tatap muka, media cetak, dan platform digital dalam menyampaikan informasi mengenai program Pensiun, Tabungan Hari Tua (THT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), dan Jaminan Kematian (JKM). Interaksi yang responsif dan empatik, serta perluasan akses layanan melalui kemitraan dengan bank pemerintah, berkontribusi positif terhadap persepsi kualitas layanan dan kepuasan pensiunan. Namun, keterbatasan literasi digital sebagian peserta menjadi tantangan dalam optimalisasi saluran berbasis teknologi. Penelitian ini merekomendasikan penguatan strategi komunikasi inklusif dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia untuk mendukung efektivitas pelayanan publik..

Kata-kata Kunci: komunikasi pelayanan publik; kualitas layanan; kepuasan pensiunan

PUBLIC SERVICE COMMUNICATION OF PT. TASPEN (PERSERO) ON RETIREE SATISFACTION IN KENDARI CITY

ABSTRACT

This study aims to analyze the public service communication model of PT. Taspen (Persero) Kendari Branch and its contribution to service quality and retiree satisfaction. A descriptive qualitative approach with a case study design was employed. Data were collected through observation, in-depth interviews with service staff and retirees, and institutional documentation, and analyzed using the interactive model of Miles and Huberman, including data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that PT. Taspen (Persero) Kendari applies a combination of direct and media-based communication through face-to-face services, printed media, and digital platforms to disseminate information on Pension Programs, Old Age Savings (THT), Work Accident Insurance (JKK), and Death Insurance (JKM). Responsive and empathetic interactions, along with expanded service access through partnerships with government-owned banks, positively contribute to perceived service quality and retiree satisfaction. However, limited digital literacy among some retirees remains a challenge in optimizing technology-based channels. The study recommends strengthening inclusive communication strategies and enhancing human resource capacity to improve the effectiveness of public service delivery..

Keywords: *public service communication; service quality; retiree satisfaction*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan manifestasi dari tanggung jawab negara dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara, termasuk hak atas jaminan sosial dan kesejahteraan di masa pensiun. Dalam konteks tata kelola pemerintahan modern, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh ketepatan prosedur administratif, tetapi juga oleh efektivitas komunikasi yang dibangun antara institusi publik dan pengguna layanan. Komunikasi yang terbuka, akurat, dan responsif berperan penting dalam membentuk kepercayaan publik serta meningkatkan tingkat kepuasan terhadap layanan yang diterima.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, praktik komunikasi pelayanan publik mengalami pergeseran menuju pemanfaatan platform digital dan layanan berbasis elektronik. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan digital (*e-service quality*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan kepercayaan publik dalam konteks layanan pemerintahan elektronik. Taufiqurokhman et al. (2024) menegaskan bahwa kejelasan informasi, kemudahan akses, dan responsivitas sistem digital menjadi faktor utama dalam meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap lembaga pelayanan publik. Di sisi lain, platform komunikasi partisipatif antara warga dan pemerintah juga terbukti mampu memperkuat transparansi dan akuntabilitas lembaga publik, serta mendorong keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pelayanan (Göksu & Avcı, 2025).

Dalam perspektif komunikasi organisasi, hubungan antara lembaga pelayanan publik dan pengguna layanan dipahami sebagai proses pertukaran makna yang berkelanjutan. Mondry (2008) memaknai komunikasi sebagai proses penyamaan makna antara komunikator dan komunikan, sehingga keberhasilan komunikasi tidak hanya diukur dari tersampainya pesan, tetapi juga dari tingkat pemahaman dan penerimaan pesan oleh penerima layanan. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari bagaimana kebijakan, prosedur, dan hak-hak pengguna layanan dikonstruksi serta disampaikan melalui berbagai saluran komunikasi, baik secara langsung maupun melalui media.

Kajian tentang kualitas layanan publik menempatkan interaksi antara petugas dan pengguna layanan sebagai dimensi kunci dalam membentuk kepuasan. Zeithaml et al. (2011) mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas layanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, yang secara kolektif memengaruhi persepsi pengguna terhadap kinerja institusi. Temuan serupa ditunjukkan oleh Msosa dan Govender (2015) serta Yang et al. (2010), yang menegaskan bahwa kualitas interaksi, sikap responsif,

dan empati petugas layanan memiliki korelasi positif terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan publik.

Dalam konteks kelompok pensiunan, kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh aspek administratif dan prosedural, tetapi juga oleh dimensi sosial dan psikologis. Calasanti et al. (2021) menunjukkan bahwa kepuasan hidup pasca-pensiun berkaitan erat dengan faktor finansial, dukungan sosial, dan kualitas relasi interpersonal. Namun, sebagian besar penelitian tentang kepuasan pensiunan masih berfokus pada aspek kesejahteraan individu dan relatif terbatas dalam mengkaji peran komunikasi institusi pelayanan publik dalam membentuk persepsi dan kepuasan pensiunan sebagai pengguna layanan negara.

PT. Taspen (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara yang mengelola program pensiun, Tabungan Hari Tua (THT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), dan Jaminan Kematian (JKM) memiliki posisi strategis dalam memastikan keberlanjutan kesejahteraan aparatur sipil negara setelah memasuki masa pensiun. Kompleksitas program dan karakteristik peserta yang didominasi oleh kelompok usia lanjut menuntut pola komunikasi yang tidak hanya informatif, tetapi juga empatik dan adaptif terhadap perbedaan tingkat literasi informasi serta keterbatasan akses teknologi.

Secara empiris, masih ditemukan persepsi sebagian masyarakat bahwa pelayanan publik belum sepenuhnya memenuhi harapan, khususnya terkait akses informasi, kecepatan respons, dan konsistensi layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa analisis terhadap kualitas pelayanan perlu dilengkapi dengan kajian mendalam mengenai model komunikasi yang diterapkan oleh institusi pelayanan publik. Hingga saat ini, kajian yang mengintegrasikan aspek komunikasi pelayanan publik, kualitas layanan, dan kepuasan pensiunan dalam konteks lembaga jaminan sosial negara masih relatif terbatas, terutama pada level institusi dan wilayah tertentu.

Berdasarkan celah penelitian tersebut, studi ini memfokuskan perhatian pada model komunikasi pelayanan publik yang diterapkan oleh PT. Taspen (Persero) Cabang Kendari serta kontribusinya terhadap kualitas layanan dan kepuasan pensiunan sebagai pengguna layanan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan kajian komunikasi organisasi dan pelayanan publik, serta kontribusi praktis bagi lembaga dalam merumuskan strategi komunikasi yang lebih efektif, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan peserta pensiunan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan desain studi kasus pada PT. Taspen (Persero) Cabang Kendari. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai model komunikasi pelayanan publik dalam penyampaian informasi program pensiun serta bagaimana praktik komunikasi tersebut memengaruhi persepsi kualitas layanan dan kepuasan pensiunan sebagai pengguna layanan. Subjek penelitian terdiri atas pegawai yang terlibat langsung dalam proses pelayanan dan komunikasi, meliputi Kepala Cabang, Kepala Divisi Layanan, Kepala Bidang Administrasi Data Peserta dan Penetapan Klaim, serta petugas layanan pelanggan, sementara informan tambahan berasal dari peserta pensiunan aparatur sipil negara yang menerima layanan PT. Taspen (Persero) di Kota Kendari.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap proses pelayanan dan interaksi antara petugas dan peserta, wawancara mendalam semi-terstruktur kepada informan kunci untuk menggali persepsi dan pengalaman terkait kualitas komunikasi dan layanan, serta dokumentasi berupa brosur, surat edaran, materi sosialisasi, dan konten informasi yang tersedia pada situs web dan media digital PT. Taspen (Persero). Selain itu, studi pustaka dilakukan dengan menelaah literatur ilmiah yang relevan mengenai komunikasi pelayanan publik, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna layanan sebagai dasar konseptual dan pembandingan temuan lapangan.

Analisis data dilakukan secara kualitatif menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Data yang diperoleh diseleksi dan difokuskan sesuai dengan tujuan penelitian, kemudian disajikan dalam bentuk narasi tematik yang mengelompokkan temuan berdasarkan dimensi komunikasi pelayanan, kualitas layanan, dan kepuasan pensiunan, sebelum akhirnya ditarik kesimpulan berdasarkan pola dan konsistensi temuan. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan metode dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta melakukan konfirmasi kepada informan (*member check*) untuk memastikan kesesuaian antara data yang disampaikan dan interpretasi peneliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa model komunikasi pelayanan publik yang diterapkan oleh PT. Taspen (Persero) Cabang Kendari memadukan komunikasi langsung dan berbasis media dalam menyampaikan informasi kepada peserta pensiunan. Pola ini

mencerminkan upaya institusi dalam menyesuaikan saluran komunikasi dengan karakteristik peserta yang beragam, baik dari sisi usia, tingkat literasi informasi, maupun akses terhadap teknologi. Komunikasi langsung dilakukan melalui layanan tatap muka di kantor cabang, sementara komunikasi tidak langsung difasilitasi melalui media cetak dan digital, seperti surat resmi, situs web, dan saluran informasi elektronik. Kepala Divisi Layanan menegaskan bahwa:

“saat ini PT. Taspen memiliki pendekatan terbuka dan transparan dalam mengelola komunikasi dengan peserta pensiunan. Kami menggunakan berbagai saluran komunikasi seperti surat resmi, email, dan situs web untuk memberikan informasi terbaru mengenai program pensiun” (Wawancara, 2023).

Temuan ini sejalan dengan Taufiqurokhman et al. (2024) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan digital berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan dan kepercayaan publik ketika informasi disajikan secara jelas dan mudah diakses.

Dari dimensi kualitas layanan, interaksi antara petugas dan peserta menunjukkan karakteristik responsivitas dan empati yang relatif tinggi. Petugas layanan tidak hanya berperan sebagai penyampai informasi administratif, tetapi juga sebagai fasilitator yang membantu peserta memahami hak dan kewajiban mereka dalam program Pensiun, Tabungan Hari Tua (THT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), dan Jaminan Kematian (JKM). Salah satu pegawai layanan menyatakan,

“kami senantiasa mendengarkan pertanyaan dan keluhan peserta, lalu memberikan jawaban yang jelas dan mudah dipahami, serta berusaha memberikan solusi atas permasalahan mereka” (Wawancara, 2023).

Peserta pensiunan juga mengonfirmasi bahwa :

“saya merasa tidak ada hambatan dalam mendapatkan informasi karena bisa bertanya langsung kepada pegawai, dan juga bisa mencari informasi melalui media elektronik yang disediakan oleh PT. Taspen” (Wawancara Peserta, 2023).

Pola ini menguatkan dimensi *responsiveness* dan *empathy* dalam model kualitas layanan Zeithaml et al. (2011), yang menekankan pentingnya interaksi interpersonal dalam membentuk kepuasan pengguna layanan publik.

Selain interaksi langsung, pemanfaatan kerja sama dengan bank pemerintah sebagai mitra *office channeling* menjadi strategi penting dalam memperluas jangkauan layanan. Kepala Divisi Layanan menyampaikan bahwa :

“kerja sama dengan bank-bank pemerintah kami lakukan agar peserta, khususnya yang berada di luar kota, tetap dapat mengurus administrasi pensiun tanpa harus datang langsung ke kantor PT. Taspen” (Wawancara, 2023).

Strategi ini meningkatkan persepsi *reliability* dan *assurance* karena peserta merasakan kepastian akses layanan di berbagai lokasi. Temuan ini mendukung pandangan Msosa dan Govender (2015) bahwa keandalan sistem dan kemudahan akses merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan publik.

Dalam konteks komunikasi organisasi, alur penyampaian informasi yang berjenjang—mulai dari Kepala Cabang, Kepala Divisi Layanan, Kepala Bidang Administrasi Data Peserta dan Penetapan Klaim, hingga petugas layanan pelanggan—menunjukkan adanya sistem internal yang dirancang untuk menjaga konsistensi pesan. Salah satu pegawai mengungkapkan bahwa, *“informasi kebijakan dan program biasanya kami terima dari pimpinan, lalu kami sampaikan kembali kepada petugas layanan agar penjelasan kepada peserta tetap seragam dan tidak menimbulkan kebingungan”* (Wawancara, 2023). Hal ini menguatkan temuan Yang et al. (2010) bahwa kualitas interaksi di titik layanan (*front-line service*) menjadi faktor kunci dalam membentuk persepsi kualitas pelayanan publik.

Pada dimensi kepuasan pensiunan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan tidak hanya ditentukan oleh keberhasilan administratif, tetapi juga oleh pengalaman sosial dan emosional selama proses pelayanan. Kepala Divisi Layanan menekankan bahwa,

“kami berusaha menciptakan lingkungan yang ramah dan terbuka, sehingga peserta merasa nyaman menyampaikan pertanyaan maupun keluhan mereka” (Wawancara, 2023).

Peserta pensiunan menilai sikap petugas yang ramah dan sabar sebagai faktor yang memberikan rasa aman dalam mengurus hak-hak pensiun mereka. Temuan ini selaras dengan Calasanti et al. (2021) yang menegaskan bahwa aspek relasional dan dukungan sosial berperan penting dalam membentuk kepuasan hidup pasca-pensiun, sehingga komunikasi pelayanan publik yang empatik dapat berfungsi sebagai bentuk dukungan sosial institusional.

Meskipun demikian, penelitian ini juga mengidentifikasi tantangan dalam pemanfaatan saluran digital oleh sebagian peserta pensiunan. Seorang pegawai layanan menyampaikan bahwa :

“masih banyak peserta yang lebih memilih datang langsung ke kantor karena merasa lebih nyaman bertanya secara tatap muka dibandingkan menggunakan media digital” (Wawancara, 2023).

Kondisi ini menunjukkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik perlu diimbangi dengan strategi komunikasi yang inklusif, seperti penyediaan panduan sederhana, pendampingan langsung, dan alternatif layanan non-digital. Hal ini memperkuat temuan Göksu dan Avcı (2025) bahwa efektivitas platform komunikasi publik sangat bergantung pada kemampuan lembaga dalam menjangkau seluruh kelompok pengguna layanan secara setara.

Secara keseluruhan, hasil dan pembahasan mengindikasikan bahwa model komunikasi pelayanan publik PT. Taspen (Persero) Cabang Kendari berkontribusi positif terhadap kualitas layanan dan kepuasan pensiunan melalui kombinasi komunikasi langsung, pemanfaatan media, serta perluasan akses layanan melalui kemitraan dengan lembaga keuangan. Namun, optimalisasi strategi komunikasi digital yang disertai dengan peningkatan kapasitas petugas layanan dalam menerjemahkan kebijakan ke dalam bahasa yang lebih sederhana dan inklusif masih menjadi ruang pengembangan penting untuk meningkatkan efektivitas dan pemerataan pelayanan di masa mendatang.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa model komunikasi pelayanan publik yang diterapkan oleh PT. Taspen (Persero) Cabang Kendari mengombinasikan komunikasi langsung dan berbasis media secara efektif dalam menyampaikan informasi mengenai program Pensiun, Tabungan Hari Tua (THT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), dan Jaminan Kematian (JKM), sehingga berkontribusi positif terhadap kualitas layanan dan kepuasan pensiunan melalui interaksi yang responsif, empatik, serta perluasan akses layanan melalui kemitraan dengan bank pemerintah; namun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan pada cakupan lokasi yang hanya berfokus pada satu kantor cabang serta pendekatan kualitatif yang belum memungkinkan pengukuran kuantitatif tingkat kepuasan dan hubungan kausal antarvariabel, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi secara luas, oleh karena itu penelitian selanjutnya direkomendasikan untuk memperluas wilayah kajian ke beberapa cabang PT. Taspen atau lembaga jaminan sosial sejenis, mengombinasikan metode kualitatif dan kuantitatif (*mixed methods*), serta mengembangkan instrumen pengukuran berbasis SERVQUAL atau model struktural untuk menganalisis pengaruh komunikasi pelayanan publik terhadap kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan pensiunan secara lebih komprehensif dan komparatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Calasanti, T., Carr, D., Homan, P., & Coan, V. (2021). Gender disparities in life satisfaction after retirement: The roles of leisure, family, and finances. *The Gerontologist*, 61(4), 552–564. <https://doi.org/10.1093/geront/gnaa114>
- Göksu, O., & Avci, Ö. (2025). Participatory democracy in the digital age: Thematic content analysis of CIMER applications as a public opinion communication platform. *Amme Idaresi Dergisi*, 58(1), 45–67.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1987). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. Beverly Hills, CA: Sage Publications.
- Mondry. (2008). *Teori dan praktik jurnalistik*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Msosa, S. K., & Govender, J. P. (2015). Exploring the relationship between service quality and customer satisfaction in postal financial services. *Risk Governance and Control: Financial Markets and Institutions*, 5(2), 56–67.
- Taufiqurokhman, T., Satispi, E., Andriansyah, A., & Sulastri, E. (2024). The impact of e-service quality on public trust and public satisfaction in e-government public services. *International Journal of Data and Network Science*, 8(1), 1–12. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2023.10.001>
- Yang, K., Liang, H., & Wang, B. (2010). Studies on the factors of interaction quality in public service quality management. In *Proceedings of the International Conference on Management and Service Science (MASS)* (pp. 1–5). IEEE. <https://doi.org/10.1109/ICMSS.2010.5576490>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2011). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (5th ed.). New York, NY: McGraw-Hill.