

ABSTRAK

HUBUNGAN 8 PRINSIP PELAYANAN UMUM DENGAN KEPUASAN PELAYANAN PESERTA PADA PT TASPEN (PERSERO) CABANG BANDAR LAMPUNG

Oleh
PUPUT MEIYANA

Sebagai wujud penghargaannya pada seluruh pegawai birokrasi setelah memasuki masa purnabakti, pemerintah memberikan jaminan sosial berupa Dana Pensiun, dengan demikian diharapkan dapat memberikan jaminan kelangsungan pendapatan, meskipun masa bakti yang bersangkutan telah berakhir.

Rumusan masalah dari penelitian yaitu apakah pelayanan pemberian dana pensiun pada PT TASPEN (Persero) Cabang Bandar Lampung berpengaruh terhadap kepuasan peserta Tabungan Asuransi Pegawai Negeri sesuai dengan delapan prinsip pelayanan umum prinsip pelayanan umum.

Tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui penilaian peserta terhadap layanan yang diberikan oleh PT TASPEN (Persero) Cabang Bandarlampung berdasarkan prinsip layanan umum.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa pelayanan pemberian dana pensiun pada peserta oleh PT Taspem Persero Cabang Bandar Lampung belum sepenuhnya memenuhi tingkat kepuasan peserta . Hal ini dikarenakan secara keseluruhan prinsip layanan umum yang digunakan sebagai tolak ukur dalam sistem layanan umum belum dilaksanakan secara optimal misalnya dalam hal informasi produk layanan.

Kata Kunci : 8 Prinsip Pelayanan, Kepuasan Pelayanan.