

**PROSEDUR PELAYANAN ADMINISTRASI
KLAIM PENSIUN SP4A PADA
PT TASPEN (PERSERO) KC DEPOK**



TITA KHOFIFA AZZAHRO

NIM: 1905311043

**LAPORAN TUGAS AKHIR
HASIL PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

Diajukan untuk melengkapi persyaratan

Diploma Tiga Politeknik

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2022



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Tita Khofifa Azzahro
NIM : 1905311043
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Pelayanan Administrasi Klaim Pensiun SP4A Pada PT TASPEN (PERSERO)

Depok, 10 Agustus 2022

Pembimbing I

Yanita Ella Nilla C. S.AB., M.Si
NIP. 199001042019032026

Pembimbing II

Wahyudi Utomo, S.Sos. M.Si
NIP. 198007112015041001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Niaga



Dr. Dya. Hs. Mariam, M.Si
NIP. 196501311986032001



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Tita Khofifa Azzahro
NIM : 1905311043
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Pelayanan Administrasi Klaim Pensiun SP4A Pada PT TASPEN (PERSERO)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 10 Agustus 2022
Waktu : 10.30-11.30

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Yanita Ella Nilla C. S.AB., M.Si
NIP 199001042019032026

Penguji I : Titik Purwinarti, S.Sos., M.Pd
NIP 196209121988032003

Penguji II : Dra. Mawarta Onida Sinaga, M.Si
NIP 196203061990032001



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan keridhaan-Nya lah penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan tugas akhir dengan judul “Prosedur Pelayanan Administrasi Klaim Pensiun SP4A pada PT TASPEN (PERSERO) Kantor Cabang Depok”.

Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Diploma III Program Studi Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga pada Politeknik Negeri Jakarta. Tidak dapat disangkal penyelesaian tugas akhir ini membutuhkan usaha yang keras. Namun, dalam penyusunan tugas akhir ini, tentunya tidak akan dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan dari orang-orang terkasih yang sudah membantu dan mendukung. Maka dari itu penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Sc. H. Zainal Nur Arifin, Dpl-Ing. HTL., M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra. Iis Mariam., M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Periode 2021-2025.
3. Titik Purwinarti, S.Sos., M.Pd selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Periode 2013-2017 dan 2017-2021.
4. Taufik Akbar, S.E., M.S.M selaku Kepala Program Studi Diploma III Administrasi Niaga Periode 2021-2025.
5. Yanita Ella Nilla C, S.AB., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu memberikan arahan, memeriksa dan memberikan saran dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Wahyudi Utomo, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu memberikan arahan, memeriksa dan memberikan saran dalam teknis penulisan tugas akhir.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

7. Bapak Adi Setiadi dan ibu Tatia Ardilla selaku pembimbing magang selama penulis melakukan pengumpulan data di PT TASPEN (PERSERO) Kantor Cabang Depok.
8. Seluruh Dosen Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan.
9. Teruntuk keluarga besar penulis, Alm. Bapak Surya yang sudah tenang disana, Ibu Inun Nurhayati yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dan dukungan. Serta kakak penulis yang selalu memberikan doa dan dukungan sehingga penulisan tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
10. Teruntuk teman-teman seperjuangan Administrasi Bisnis 2019 yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang selalu memberikan semangat dalam penulisan tugas akhir ini.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menyadari bahwa masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun untuk tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Bekasi, 28 Juli 2022

Tita Khofifa Azzahro



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Masalah	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Metode Pengumpulan Data	5
1.6 Metode Analisis Data	5
1.7 Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Pengertian Pelayanan.....	8
2.2 Kualitas Pelayanan	8
2.2.1 Indikator Kualitas Pelayanan	9
2.3 Pengertian Administrasi	10
2.3.1 Tujuan Administrasi	11
2.4 Pengertian Prosedur.....	11
2.4.1 Karakteristik Prosedur	12
2.4.2 Manfaat Prosedur.....	13
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	14
3.1 Sejarah Singkat PT TASPEN (PERSERO).....	14
3.2 Visi dan Misi Perusahaan	14
3.3 Nilai – Nilai Perusahaan	15
3.4 Makna Logo Perusahaan	15
3.5 Struktur Perusahaan.....	16



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB IV PEMBAHASAN.....	19
4.1 Tahapan Prosedur Pelayanan Administrasi Klaim Pensiun SP4A Pada PT TASPEN (PERSERO) KC Depok.....	19
4.1.1 Prosedur Penunjang Tercapainya Tujuan	22
4.1.2 Prosedur Menciptakan Pengawasan dan Menggunakan Biaya Minimal.....	22
4.1.3 Prosedur Menunjukkan Urutan Yang Logis Dan Sederhana	23
4.1.4 Prosedur Menunjukkan Adanya Penetapan Keputusan dan Tanggung Jawab	23
4.1.5 Prosedur Menunjukkan Tidak Adanya Keterlambatan dan Hambatan .	24
4.2 Kendala Yang Dihadapi Oleh PT TASPEN (PERSERO).....	25
BAB V PENUTUP.....	27
5.1 Kesimpulan	27
5.2 Saran	28
LAMPIRAN.....	30



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Perusahaan	15
Gambar 3.2 Struktur Perusahaan.....	18
Gambar 4.1 Flowchart Prosedur Klaim Pensiun	20
Gambar 4.11 Rancangan Papan Informasi	26





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara.....	30
Lampiran 2 <i>Voice Record</i> dengan Narasumber.....	31
Lampiran 3 Formulir Permohonan Pengajuan Klaim Pensiun.....	32
Lampiran 4 Persyaratan Permohonan Pengajuan Klaim Pensiun	33
Lampiran 5 Lembar Perhitungan Hak.....	34
Lampiran 6 Lembar Perhitungan dan Tanda Terima	35
Lampiran 7 Dokumen Pendukung Permohonan Pengajuan Klaim Pensiun	36
Lampiran 8 Dokumen Pendukung Permohonan Pengajuan Klaim Pensiun	37
Lampiran 9 Dokumen Pendukung Permohonan Pengajuan Klaim Pensiun	38
Lampiran 10 Dokumen Pendukung Permohonan Pengajuan Klaim Pensiun	39
Lampiran 11 Dokumen Pendukung Permohonan pengajuan Klaim Pensiun	40
Lampiran 12 Dokumen Pendukung Permohonan Pengajuan Klaim Pensiun	41
Lampiran 13 Dokumentasi Pelayanan Pengajuan Klaim Pensiun pada PT TASPEN (PERSERO)	42



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada hakekatnya tugas utama dari organisasi publik adalah melayani dan memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan pelayanan publik. Untuk melakukan pelayanan yang baik, maka kualitas pelayanan harus ditingkatkan agar terciptanya hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi pelayanan, secara administrasi pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan daya tanggap, ketepatan waktu, serta sarana dan prasana yang tersedia, jadi apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan prosedur pelayanan maka dapat dikatakan pelayanan tersebut pelayanan yang berkualitas.

PT TASPEN (PERSERO) merupakan suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang termasuk ke dalam bidang jasa pelayanan untuk pensiunan dan ditugaskan oleh pemerintah dalam rangka memfokuskan diri sebagai perusahaan yang melayani jaminan sosial bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagaimana yang ditetapkan berdasarkan Pasal 92 ayat (4). Pensiun sendiri merupakan jaminan hari tua terhadap pegawai Negeri yang telah bertahun-tahun mengabdikan dirinya kepada Negara yang mempunyai sekurang-kurangnya masa kerja 20 tahun. Untuk melakukan kegiatan pelayanan administrasi klaim pensiun, maka harus adanya sarana yang mendukung seperti halnya proses verifikasi berkas permohonan klaim pensiun melalui aplikasi *scanner* dapat mendeteksi kesalahan pada berkas persyaratan dalam



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

proses penginputan data peserta ke aplikasi *easy taspen*, hal ini dikarenakan kurangnya *crosscheck* dari para pensiunan yang sering terjadi pada kesalahan berkas persyaratan antara SK pensiun dengan SKPP, dimana para pensiunan harus melakukan perbaikan pada berkas persyaratan tersebut untuk dapat dilanjutkan proses klaim pensiun. Pada saat proses administrasi untuk mengurangi kesalahan dibutuhkan proses pengecekan kembali berkas persyaratan, seperti halnya rancangan papan informasi untuk menghimbau pengecekan kembali pada berkas persyaratan yang belum tersedia, hal tersebut menjadi salah satu hambatan dalam proses klaim pensiun oleh para pensiunan, dikarenakan pengecekan kembali pada berkas persyaratan jarang dilakukan oleh para pensiunan. Untuk tahapan-tahapan proses administrasi yang dilakukan oleh PT TASPEN (PERSERO) juga jarang diketahui oleh para pensiunan dimulai dari proses permohonan pengajuan klaim pensiun sampai dengan proses pencairan uang para pensiunan yang dilakukan oleh bagian kasir, maka sebagai sarana yang mendukung Pemerintah menugaskan kepada PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (Persero) untuk menyelenggarakan Program Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang dimana terdapat beberapa program dari PT TASPEN (PERSERO) yaitu Tabungan Hari Tua (THT), Program Pensiun, Jaminan Kecelakaan kerja (JKK), dan Jaminan Kematian (JKM). Adapun tujuan diadakannya dana tabungan dan asuransi tersebut untuk meningkatkan kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil pada saat memasuki usia pensiun.

Sebagai perwujudan atas tanggung jawab yang sudah diberikan oleh Pemerintah kepada PT TASPEN (PERSERO) memberikan pelayanan administrasi yang prima kepada peserta aktif dan pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dengan tepat dan senantiasa meningkatkan dalam kualitas pelayanan secara administrasi. Dalam meningkatkan pelayanan PT TASPEN (PERSERO) bisa menggunakan inovasi baru untuk melakukan absensi



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

bulanan para pensiunan guna mencairkan dana pensiun sesuai dengan prosedur dengan cara memberikan kode *One Time Password* (OTP) dan pengenalan suara pensiunan pada aplikasi otentikasi PT TASPEN (PERSERO) untuk mempermudah pensiunan yang sudah berumur, penggunaan sistem otentikasi menggunakan biometrik pada aplikasi otentikasi taspen dinilai sudah kurang efisien atau efektif untuk pensiunan yang sudah berumur diatas 80 tahun, dikarenakan terdapat permasalahan dari pensiunan yang sudah sulit untuk melakukan absensi secara biometrik.

Sesuai dengan keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara, prosedur atau tata cara pelayanan administrasi klaim pensiun kepada masyarakat harus yang harus mengandung kejelasan, kesederhanaan, kepastian, keterbukaan, dan keadilan yang merata serta ketepatan waktu. Dengan adanya prosedur yang jelas maka proses pelayanan akan berjalan dengan efisien dan efektif. Tentunya akan memberikan kemudahan bagi para peserta Taspen beserta keluarganya dalam mengurus permohonan klaim pendaftaran pensiun SP4A pada PT TASPEN (PERSERO). Berdasarkan uraian tersebut, maka dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan secara administrasi penulis tertarik untuk mengetahui “Prosedur Pelayanan Administrasi Klaim Pensiun SP4A Pada PT TASPEN (PERSERO) Kantor Cabang Depok”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas maka penulis dapat merumuskan masalah yaitu:

- a. Bagaimana tahapan prosedur pelayanan administrasi klaim pensiun SP4A pada PT TASPEN (PERSERO) Kantor Cabang Depok?
- b. Apa saja kendala yang dihadapi dalam melakukan prosedur pelayanan administrasi klaim pensiun SP4A pada PT TASPEN (PERSERO) Kantor Cabang Depok?



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.3 Tujuan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas maka tujuan penulisan laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan memberikan informasi mengenai tahapan prosedur pelayanan administrasi klaim Pensiun yang diberikan oleh staff layanan PT TASPEN (PERSERO) Kantor Cabang Depok.
- b. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan prosedur pelayanan administrasi klaim pensiun.

1.4 Manfaat Penelitian

Dalam melakukan pelaksanaan praktik kerja lapangan ini diharapkan untuk memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Bagi Penulis
Adanya penulisan tugas akhir ini diharapkan agar dapat mempelajari dan menambah wawasan mengetahui prosedur layanan klaim pensiun SP4A pada PT TASPEN (PERSERO) serta dapat menambah ilmu di bidang administrasi yang sudah dipelajari sebelumnya di Politeknik Negeri Jakarta.
- b. Bagi Perusahaan
Dapat memberikan solusi baru guna meningkatkan prosedur layanan administrasi, serta bisa dijadikan bahan evaluasi jika terdapat kekurangan yang ada pada prosedur layanan administrasi klaim pensiun SP4A.
- c. Bagi Ilmu Pengetahuan
Memberikan informasi secara detail mengenai klaim pensiun SP4A pada PT TASPEN (PERSERO) dan menambah wawasan dan literasi.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada penulisan tugas akhir ini menggunakan beberapa metode yaitu sebagai berikut:

a. Observasi

Penulis melakukan langsung pengamatan prosedur layanan administrasi klaim pensiun SP4A pada PT TASPEN (PERSERO) Kantor Cabang Depok) dan juga ikut serta menjadi bagian administrasi tersebut.

b. Wawancara

Melakukan wawancara langsung kepada pihak-pihak yang terlibat dalam jalannya administrasi klaim pensiun untuk mendapatkan data dan penjelasan mengenai prosedur layanan administrasi klaim pensiun SP4A pada PT TASPEN (PERSERO) Kantor Cabang Depok).

c. Dokumentasi

Melakukan pencarian data dengan meminta dokumen dan gambar yang berkaitan dengan prosedur layanan administrasi klaim pensiun SP4A. Mendapatkan beberapa dokumen yang dibutuhkan untuk penulisan tugas akhir ini seperti formulir pendaftaran klaim pensiun, persyaratan yang dibutuhkan, dan contoh berkas yang sudah melengkapi persyaratan.

1.6 Metode Analisis Data

Penulis melakukan analisis data dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif dilakukan guna memperoleh pemahaman mendalam, mendeskripsikan realitas dan kompleksitas sosial. Penelitian ini berupaya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang sedang diteliti dan menyajikannya sebagai informasi tambahan secara terperinci. Maka, penulis akan menjelaskan dengan menggunakan data yang di



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dapat dari perusahaan secara terstruktur dengan kalimat, gambar, dan *flowchart* dalam bentuk laporan.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

Bab I: Pendahuluan

Pada bab pendahuluan penulis menjelaskan bagaimana latar belakang, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, metode pengumpulan data, metode analisis data, dan sistematika penulisan.

Bab II: Landasan Teori

Pada bab ini penulis memberikan uraian teori yang berkaitan dengan prosedurlayanan administrasi klaim pensiun SP4A pada PT TASPEN (PERSERO) Kantor Cabang Depok seperti pengertian prosedur, pengertian layanan, kualitas pelayanan, indikator kualitas pelayanan, pengertian administrasi, tujuan administrasi, pengertian prosedur, karakteristik prosedur, dan manfaat prosedur.

Bab III: Gambaran Umum Perusahaan

Pada bab ini penulis menjelaskan tentang hal-hal yang terkait dengan perusahaan, seperti sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan, logo perusahaan, dan struktur organisasi perusahaan.

Bab IV: Pembahasan

Pada bab ini penulis membahas tentang bagaimana prosedur pelayanan administrasi klaim pensiun SP4A pada PT TASPEN (PERSERO) Kantor Cabang Depok.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Bab V: Penutup

Pada bab ini penulis akan menguraikan kesimpulan dari prosedur administrasi layanan klaim pensiun SP4A pada PT TASPEN (PERSERO) Kantor Cabang Depok serta memberikan kritik dan saran guna meningkatkan kualitas layanan administrasi.





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai tahapan prosedur pelayanan administrasi klaim pensiun SP4A pada PT TASPEN (PERSERO), maka dapat ditarik kesimpulan yaitu:

- a. PT TASPEN (PERSERO) sudah melakukan pelayanan administrasi klaim pensiun sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, dimulai dari bagaimana staff layanan memberikan informasi cara mengajukan permohonan klaim pensiun agar dapat dilanjutkan pada proses administrasi hingga proses pencairan dana yang dilakukan oleh bagian kasir, maka PT TASPEN (PERSERO) memberikan pelayanan administrasi yang baik agar terciptanya hubungan yang dinamis antara peserta dengan pemberi layanan, untuk menciptakan keadilan, kejelasan, dan transparan kepada para pensiun.
- b. Terdapat adanya kendala yang dialami oleh PT TASPEN (PERSERO) pada saat melakukan prosedur pelayanan administrasi klaim pensiun yaitu:
 1. PT TASPEN (PERSERO) tidak memaksimalkan media informasi seperti papan informasi yang memuat tentang tahapan prosedur pelayanan administrasi klaim pensiun serta menghimbau kepada pensiunan untuk melakukan pengecekan ulang pada berkas persyaratan, agar proses klaim pensiun dapat berjalan dengan lancar.
 2. Adanya kurang efisien dan efektif pada aplikasi otentikasi bagi peserta pensiunan yang sudah berumur 80 tahun lebih.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

5.2 Saran

Berdasarkan kendala yang dihadapi oleh PT TASPEN (PERSERO) pada administrasi klaim pensiun penulis memberikan saran kepada PT TASPEN (PERSERO) yaitu:

- a. PT TASPEN (PERSERO) memberikan informasi kepada para pensiunan melakukan kembali pengecekan identitas diri pada bagian persyaratan terutama di SK pensiun dan SKPP dengan menggunakan media papan informasi sebagai panduan untuk para peserta pensiunan
- b. Sebaiknya penggunaan otentikasi bulanan sebelumnya menggunakan biometrik untuk dapat melakukan absensi bulanan yang efisien dan efektif dapat digantikan menggunakan kode *One Time Password* (OTP) agar memudahkan para peserta pensiun yang sudah berumur lebih dari 80 tahun.



POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Daryanto, & Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Dewi, Irra Chisyanti. 2011. *Manajemen Perkantoran*. Surabaya: Prestasi Pustaka.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Mulyadi. 2013. *Sistem Akuntansi, Edisi Ketiga, Cetakan Keempat, Salemba Empat*, Jakarta.
- Nuraida, Ida. 2014. *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Bandung: PT Kanisius.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Jurnal

- Musqari, Nurul dan Huda. 2018. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Melalui Variabel Kepuasan pada Lembaga Amil Zakat (Studi pada Baituzakkah Pertamina Kantor Pusat). *Perisai, Vol.2, h.34-53*. <http://ojs.umsida.ac.id> (Diakses pada 7 Juli 2022).
- Riyadin. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung. *Jurnal Simplex Volume 2*. <https://fe.ummetro.ac.id> (Diakses pada 7 Juli 2022).
- Wijaya, Darma dan Roy Irawan. 2018. Prosedur Administrasi Penjualan Bearing Pada Usaha Jaya Teknik Jakarta Barat. <https://ejournal.bsi.ac.id> (Diakses pada 9 Juli 2022).

Peraturan

- Menteri Badan Usaha Milik Negara SE-7/MBU/07/2020 tentang Nilai- Nilai Utama (*Core Values*) Sumber Daya Manusia Badan Usaha Milik Negara.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1

Daftar Pertanyaan Wawancara

1. Bagaimana proses prosedur pelayanan administrasi klaim pensiun SP4A pada PT TASPEN (PERSERO)?
2. Persyaratan apa saja yang harus dipenuhi untuk permohonan klaim pensiun SP4A pada PT TASPEN (PERSERO)?
3. Hambatan apa saja yang dialami oleh PT TASPEN ((PERSERO) dalam melakukan kegiatan prosedur pelayanan administrasi klaim pensiun SP4A pada PT TASPEN (PERSERO)?



**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

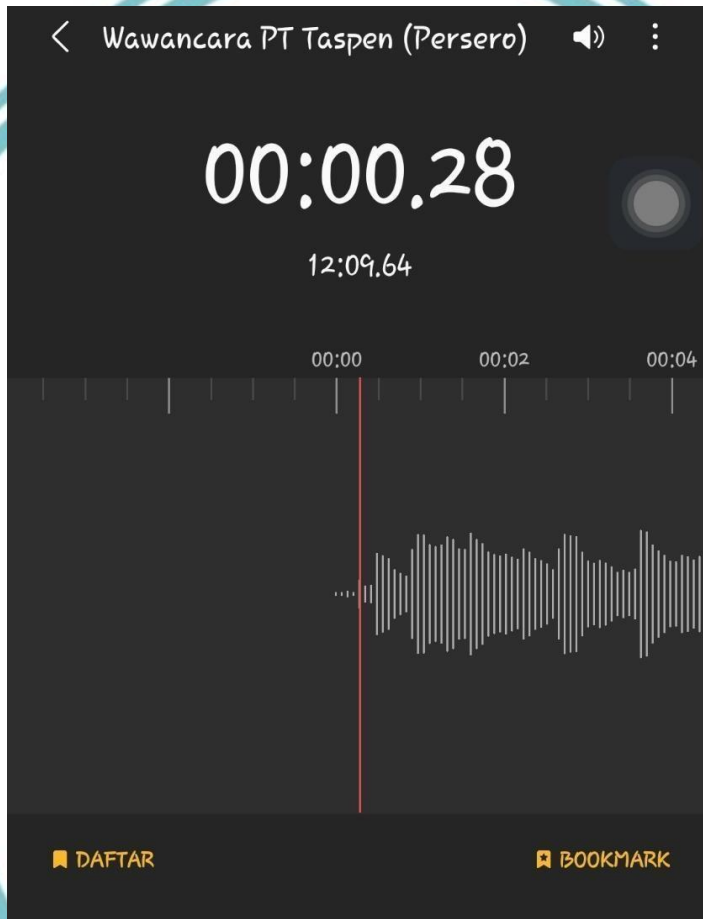


Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 2

Voice Record Wawancara dengan Narasumber





Lampiran 3

Formulir Permohonan Pengajuan Klaim Pensiun SP4A

PT TASPEN (PERSERO)
Kantor Cabang Depok
Jl. Kalimulya Raya No. 99, Kel. Kalimulya Kec. Cilogong
Kota Depok 16423
Telp. (021) 77212787, (021) 77212844

FORMULIR PERMINTAAN PEMBAYARAN

A. JENIS PENGAJUAN KLIM : ASURANSI PENSUN

B. PEMOHON/PESERTA

Nama ENDANG / (LP*)
Lahir Tanggal 06 Bulan 10 Tahun 1961
NIP/NIK/NRP/NPV 13018028 Notas _____
Alamat 70 SEKATAR V/170
Kelurahan/Desa ABADIJAYA Kecamatan SUKMAJAYA
Kota/Kabupaten DEPOK No. KTP 3276050610610001
Nomor Telepon/Hp. 087881021725

C. YANG MENGALAMI KEJADIAN :

Nama _____
Lahir Tanggal _____ Bulan _____ Tahun _____
Tanggal Kejadian Tanggal _____ Bulan _____ Tahun _____
NIP/NIK/NRP/NPV _____

D. KANTOR BAYAR PENSUN : BANK TABAR
Kantor POS _____
BANK / GIRO _____
No. Rekening 0253 100.509 696
Jenis Pembayaran SPP Tunai Transfer BANK Cek POS

E. INFORMASI LAINNYA

NOTAS (bagi penerima pensiun rangkap) : ERLIN DIANA
NIP (Suami/Istri) : 19650803 1994 122 001
N P W P : 57.352.788.4.412.000

F. PERNYATAAN KUASA :

Dengan ini saya menyatakan :
Memberi kuasa dengan hak substitusi kepada PT. TASPEN (PERSERO) khusus untuk mendebet rekening saya Nomor : _____ di PT. BANK/GIRO : _____ Untuk mengembalikan
Seluruh kelebihan pembayaran uang pensiun yang bukan merupakan hak saya atau ahli waris saya menurut
Ketentuan yang berlaku untuk dikreditkan kepada PT. TASPEN (PERSERO).
Demikian permohonan ini dan keterangan di atas saya buat dengan sebenar-benarnya dan penuh kesadaran, apabila keterangan yang saya berikan tidak benar, saya bersedia mengganti semua kerugian kepada negara / PT. TASPEN (PERSERO) dan bersedia dituntut sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Depok, 16.02.2017
PEMOHON
ENDANG
Nama Jelas, tanda tangan, cap tiga jari tengah kiri

- Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4

Persyaratan Permohonan Pengajuan Klaim Pensiun SP4A

PERSYARATAN SP4 A
(PENSIUN PERTAMA SENDIRI)

1. Formulir Permintaan Pembayaran
2. Tembusan SK Pensiun yang berfoto
3. Lembar asli SKPP dari KPPN / Pemda
4. Foto copy Karpeg
5. Foto copy Kartu Taspen
6. Foto copy KTP
7. Foto copy NPWP
8. Foto copy Nomor Rekening Bank
9. Foto Berwarna 3x4 = 2 lembar
10. Foto Berwarna Istri/Suami 3x4 = 1 lembar
11. Surat Keterangan Sekolah/Kuliah bagi anak yang berusia 21 s/d. 25 tahun



Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 5

Lembar Perhitungan Hak

taspen LEMBAR PERHITUNGAN HAK PENSIIUN PERTAMA

KANTOR CABANG : DEPOK

NIP/NPP/NVP : 131018028 NODOSIR : 30645 TYPE VOUCHER : 821
 NAMA PESERTA : ENDANG .S.Pd KD JIWA : 1100 NO VOUCHER : 2022000723
 NOPEN / NOTAS : 13101802800 SEX : LAKI-LAKI NO KPE : 196110061982041007
 GAJI POKOK : 5.211.500 NPWP : 253501274412000 TGL LAHIR : 06-10-1961
 PENERIMA PENSIIUN : ENDANG KTR. BAYAR SP4 : 305102010001 BANK BJB CABANG DEPOK PKT/GOL : PEMBINA UTAMA MUDA/4C
 KTR. BAYAR DAPEM : 305102010001 BANK BJB CABANG DEPOK TANGGAL LAHIR : 06-10-1961
 JENIS PENSIIUN : 7211-PENSIIUN SENDIRI PNS DO RENC.BAYAR : 22-02-2022 REKENING : 0253100504646
 JENIS DAPEM : PENSIIUN SENDIRI PNS DO BLN THN HAK : 01-11-2021 s/d 01-02-2022 NO REKENING : 0253100504646
 NO URUT DAPEM : TMT PENSIIUN : 01-11-2021 TGL WAFAT :
 KD KASUS : TGL HITUNG : 21-02-2022 BLTH DPM : 01-03-2022
 KD HITUNG : N RENC.BAYAR : 22-02-2022 JML BULAN : 4
 KD SPP KLAIM : A BLN THN HAK : 01-11-2021 s/d 01-02-2022
 NO CEKPOS : 01-02-2022
 KD TMT STOP : AKTIF

A. PERINCAN HAK PENSIIUN				B. POTONGAN			
URAIAN	BULANAN	NON DAPEM	KD TRANS	URAIAN	BULANAN	NON DAPEM	KD TRANS
PENSIIUN POKOK	4.074.000	16.296.000	2	POT ASKES	89.628	358.512	1
TUNI. ISTRI	407.400	1.629.600	2	POT LAIN (KPKN)	0	0	1
TUNI. ANAK	0	0	2	POT LAIN (KASDA)	0	1.667.680	1
TKD	0	0	2	SEWA RUMAH	0	0	1
TPM / TPP	0	0	2	POT ALIMENTASI	0	0	1
TUNI. CACAT	0	0	2	POT PAJAK	0	0	1
TUNI. KHUSUS	0	0	2	JUMLAH POTONGAN	89.628	2.026.192	
TUNI. BERAS	144.840	579.360	2				
TUNI. TEWAS	0	0	0				
DAHOR	0	0	2				
TUNI. PPR 23	0	0	0				
PEMBULATAN	88	352	4				
JUMLAH KOTOR	4.626.328	18.505.312		JUMLAH BERSIH	4.536.700	16.479.120	

TERBILANG : ENAM BELAS JUTA EMPAT RATUS TUJUH PULUH SEMBILAN RIBU SERATUS DUA PULUH RUPIAH JML HUTANG : 1.667.680
 TERUSAN DARI : DIPOTONG SP4 : 1.667.680
 DIBAYARKAN KEPADA : ENDANG SISA HUTANG : 0
 ALAMAT : JL. SEKATAP V NO.170 RT 02/15, ABADIJAYA, SUKMAJAYA, DEPOK, JAWA BARAT CICILAN BULANAN : 0
 MULAI DIPOTONG : 01-03-2022
 CICILAN AKHIR : 0

TGL SKPP/NO SKPP : 10-01-2022 / 00067/23276/A2/01/22
 PENERBIT SKPP : WALIKOTA DEPOK
 TGL SKPP/NO SKPP : 14-02-2022 / 950/048/SKPP/BKD/2022
 PENERBIT SKPP : BKD KOTA DEPOK

SUMBER SPP : EKSPEDISI (VIA SURAT/POS)
 NOTAS TUNJUK SILANG : 13212331300

PENETAPAN	OTORISATOR
<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
RYA ROSALINA PAKUBIBLIAN	TATIA ARDILLA

PENGESAHAN	KASIR	PENERIMA
<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
GERDA LAMMENDO SITUMENGO		ENDANG

TANGGAL	JAM	PETUGAS
CS : 21-02-2022	10:13:02	ANDINI ANDRIYANI PUTRI
HIT : 21-02-2022	10:15:29	ANDINI ANDRIYANI PUTRI

TTL : 0 HARI 0 JAM 2 MENIT

LUNAS
22 FEB 2022

Hak Cipta :

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, pennisan karya ilmiah, pennisan laporan, pennisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 6

Lembar Perhitungan dan Tanda Terima

21-02-22 10:18:45

taspén

PT. TASPEN
CABANG : DEPOK

> LEMBAR PERHITUNGAN DAN TANDA TERIMA <
KLAIM PESERTA PENSUN

NOTAS : 13101802800
NIP/NPP : 131018028
NAMA PESERTA : ENDANG,S.Pd
TANGGAL LAHIR : 06-10-1961
GAPOK 1 : 642.300
GAPOK 2 : 4.963.400
GAPOK AKHIR : 5.211.500
NAMA YMK : ENDANG,S.Pd

TYPE VOUCHER : 321
NO VOUCHER : 2022000399
KODE JWA : 1100
KODE PANGKAT : 48
P.1 : 706.530
P.2 : 5.459.740
P.A : 5.732.650
TANGGAL LAHIR YMK : 06-10-1961

INSTANSI : INSTANSI PEMDA TK II
PEMDA TK II
LOKASI : JAWA BARAT
DEPOK

PEMDA TK II
PEMDA TK II
SUKRAJAYA
ABADIJAYA

KODE KDD : 403
KODE KEJ : B110
B U P : 60
KODE CEKPOS :
NO VOC TEDIB : -
TANGGAL TEDIB : -

RENC. BAYAR : 22-02-2022
TMT TASPEN : 01-04-1982
TANGGAL KEADIAN : 31-10-2021
TANGGAL PMK : 01-11-2021
TANGGAL HITUNG : 21-02-2022
UZUR : NORMAL
USIA THN 2001 : 39 - 3
TMT DI BAGI : 1/1
ASKEM DI BAGI : 1

USIA MASUK : 20 - 6
USIA HENTI : 60 - 1
MI 1 : 39 - 7
MI 2 : 20 - 10
Y1 :
Y2 :
MI.B / Y.B : -
FAKTOR 1 :
FAKTOR 2 :

URAIAN PERHITUNGAN :
MANFAAT THT : 76.195.212 D
SALDO SELISIH URAN PENSUN, MENINGGALKAN : 328.879 D
PEMBULATAN : 9 D
JUMLAH DIBAYARKAN : 76.524.100

TERBILANG : TUJUH PULUH ENAM JUTA LIMA RATUS DUA PULUH EMPAT RIBU SERATUS
PENERIMA : ENDANG
ALAMAT : JL. SEKATAK V NO.170 RT 02/15
DESA / KEL : ABADIJAYA
KECAMATAN : SUKRAJAYA
KAB / KOTA : DEPOK
KANTOR BAYAR : BANK BJB CABANG DEPOK
NO REK : 0253100504646
KTP/SIM/PASPOR : 3276050610610001
SUMBER SPP : EKSPEDISI (VIA SURAT/POS
NOTAS TUNJUK SILANG : 13212331300

PENETAPAN	OTORISATOR
RYA ROSALINA PANGARIBUAN	TATIA ARDILIA

PENGESAHAN	KASIR	PENERIMA
GERDA LAMMINDO SITUMEANG	ENDANG	

TANGGAL	JAM	PETUGAS
CS : 21-02-2022	10:13:02	ANDINI ANDRIYANI PUTRI
HIT : 21-02-2022	10:18:05	ANDINI ANDRIYANI PUTRI

TTL : 0 HARI 0 JAM 5 MENIT

LUNAS
22 FEB 2022

Hak Cipta :

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, pennisan karya ilmiah, pennisan laporan, pennisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 7

Dokumen Pendukung Pengajuan Klaim Pensiun

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KEPUTUSAN WALI KOTA DEPOK
 NOMOR : 0067/2021/WALIKOTAD/2021
TENTANG PEMBERIAN KEWAJIBAN PANGKAT PENGABDIAN, PEMBERHENTIAN DAN PEMBERIAN PENSUN PEGAWAI NEGERI SIPIL YANG MENCAPI BATAS USIA PENSUN
 DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
 WALI KOTA DEPOK

Menimbang bahwa Pegawai Negeri Sipil yang namanya tercantum dalam keputusan ini telah mencapai batas usia pensiun dan telah memenuhi syarat untuk diberikan kenaikan pangkat pengabdian dan diberhentikan dengan hormat sebagai Pegawai Negeri Sipil dengan hak pensiun

Mengingat

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda Pegawai,
2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara,
3. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2019 tentang Perubahan ke Delapan Belas Atas Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 1977 tentang Peraturan Gaji PNS,
4. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2019 tentang Penetapan Pokok Pensiunan PNS dan Janda/Dudanya,
5. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil,
6. Peraturan Kepala BKN Nomor 12 Tahun 2011,
7. Peraturan Kepala BKN Nomor 2 Tahun 2018.

Memperhatikan Perimbangan Teknis Kepala Badan Kepegawaian Negara/ Kepala Kantor Regional Badan Kepegawaian Negara Nomor : PH-2379/0000/11 Tanggal : 07-01-2022

MEMUTUSKAN

Menetapkan KESATU

- (1) Memberikan kenaikan pangkat pengabdian kepada Pegawai Negeri Sipil yang namanya tercantum dalam lampir 1 dari dan menjadi sebagaimana tercantum dalam lampir 6 dengan gaji pokok dari dan menjadi sebagaimana tercantum dalam lampir 8 Keputusan ini
- (2) Memberhentikan dengan hormat sebagai Pegawai Negeri Sipil yang namanya tercantum dalam lampir 1 pada akhir bulan tersebut pada lampir 10 Keputusan ini, diartikan sebagai tercapai masa atau jasa-jasa selama bekerja pada Pemerintah Kota Depok
- (3) Tahuntung mulai tanggal tersebut dalam lampir 11, lapadanya diberikan pensun pokok sebulan sebulan tersebut dalam lampir 12 Keputusan ini.

A. PENERIMA PENSUN

1.	NAMA	ENDANG S PJ
2.	NIP	196110061982041007 131018038
3.	TANGGAL LAHIR	6 OKTOBER 1961
4.	JABATAN	GURU MADYA
5.	UNIT KERJA TERAKHIR	DINAS PENDIDIKAN
6.	PANGKAT/ CIGIL BILANG BARU	LAMA PEMBINA TINGKAT II / I/ Ib 01-10-2016 BARU PEMBINA UTAMA MUDA / I/ Ib 01-10-2021
7.	MASA KERJA DOKUMEN	34 TAHUN 6 BULAN
8.	GAJI POKOK	LAMA Rp 3.211.500 BARU Rp 5.431.500
9.	MASA KERJA PENSUN	39 TAHUN 7 BULAN
10.	BERHENTI AKHIR BULAN	OKTOBER 2021
11.	PENSUN TMT	1 NOVEMBER 2021
12.	PENSUN POKOK	Rp 4.074.000

B. Keluarga penerima pensun :

1. ISTRI/SAHAMI

NO	NAMA	TGL LAHIR	TGL PERLAUTANAN	KET
1.	EBRIN DIANA	02-08-1965	18-05-1990	

2. ANAK

NO	NAMA	TGL LAHIR	NAMA AYAH/IBU	KET

KEBWA Apabila penerima pensun meninggal dunia kepada istri (istri/sami), anak (anak-anak) yang tercantum dalam Keputusan ini diberikan pensun pokok sebesar 30% (tiga puluh persen) dari Rp Rp 5.431.500 : 1 = Rp Rp 1.955.084 (dibulatkan) = Rp Rp 1.955.000 sebulan, terhitung mulai bulan berikutnya penerima pensun Pegawai Negeri Sipil meninggal dunia dengan ketentuan:

1. Pemberian dan pembayaran pensun janda/duda dibebaskan pada akhir bulan janda/duda yang bersangkutan meninggal lagi atau berakhir apabila meninggal dunia dan tidak terdapat lagi anak yang memenuhi syarat untuk menerima pensun
2. Jika janda/duda meninggal lagi atau meninggal dunia, seluruh anasit terhitung anak-anak-anak yang berusia di bawah 23 tahun tidak bertanggung jawab sendiri belum pernah menikah, pensun janda/duda itu diberikan kepada dan atau anak-anak penerima tersebut di atas untuk kepentingan anak-anak lainnya terhitung mulai bulan berikutnya terjadinya pernikahan/kematian
3. Khusus anak janda apabila janda yang bersangkutan kemudian kawin lagi, maka pensun janda yang pemberiannya telah dibebaskan, dibayarkan kembali mulai bulan berikutnya perceraian itu berlaku sah

KETIGA Khusus mengenai anak-anak yang tercantum dalam Keputusan yang berhak menerima pensun janda/duda adalah anak-anak kandung yang sah atau anak kandung yang diadopsi

KEEMPAT Apabila istri/sami yang tercantum dalam Keputusan ini wafat atau meninggal dunia atau penerima pensun meninggal karena kecelakaan (karam, kebakaran dan kematian anak) setelah ditetapkan Keputusan ini maka hal-hal akan diatur kembali sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku

KELIMA Di atas pensun pokok tersebut diberikan tunjangan keluarga dan tunjangan pangon yang berlaku bagi Pegawai Negeri Sipil dan tunjangan-tunjangan lain yang berlaku bagi bagi penerima pensun



KEENAM Apabila diumumkan hari terdapat kekhawatiran dalam Keputusan ini akan diadakan perbaikan dan perhitungan kembali sebagaimana mestinya

ASLI keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan dengan alamat : JL. SEKATAK V NO. 170 RT. 002 RW. 015 KEL. BARALAYA KEC. SUKAMAJAYA KOTA DEPOK, PROVINSI JAWA BARAT

Sebagaimana tercantum dalam Keputusan ini akan diadakan perbaikan dan perhitungan kembali sebagaimana mestinya

TEMBUSAN Keputusan ini disampaikan kepada:

1. Kepala Badan Kepegawaian Negara di Jakarta,
2. Kepala Kantor Regional III Badan Kepegawaian Negara di Bandung,
3. Kepala Badan Keuangan Daerah Kota Depok di Depok,
4. Kepala Kantor Cabang PT. TASPEN/Pensiun di Depok,
5. Peringat



Lampiran 8

Dokumen Pendukung Pengajuan Klaim Pensiun

PEMERINTAH KOTA DEPOK
BADAN KEUANGAN DAERAH
Jln. MARGONDA RAYA No.54 Depok Telp. (021) 77217364, Fax. 77217364
Depok - Jawa Barat 16431

Lembar :

SURAT KETERANGAN PENGHENTIAN PEMBAYARAN (SKPP)
NOMOR : 950 / 048 / SKPP / BKD / 2022

WALI KOTA DEPOK
Menyatakan bahwa :

NIP : 196110061982041007
Nama : ENDANG S.P0
Tanggal : 06-10-1961
Golongan : Pembina Tk.IV/b
Unit Kerja : SD ABADIJAYA III

Sesuai dengan Surat Keputusan dari : Wali Kota
Nomor : 00067/23276/AZ/01/22 Tanggal 10-01-2022 Terbiting mulai tanggal 01-11-2021
yang bersangkutan diberhentikan dengan hormat sebagai Pegawai Negeri Sipil dengan mendapat hak Pensiun
dengan Pensiun Pokok sebesar : 3.908,625
Gaji telah dibayarkan sampai dengan akhir bulan oktober 2021 dengan rincian sebagai berikut : ✓

A. Penerimaan		B. Potongan-Potongan	
Gaji Pokok :	5,211,500	Pat IWP 1% :	63,469
Tunjangan Istri/Suami :	521,150	Pat IWP 8% :	466,950
Tunjangan Anak :	104,230	Potongan Askes :	0
Tunj Perb. Penghasilan :	0	Potongan Pajak :	72,933
Tunjangan Struktural :	0	Potongan BULOG :	0
Tunjangan Fungsional :	510,000	Potongan Taperum :	0
Tunjangan Bersu :	217,260	Turan KORPRI :	0
Tunjangan Umur :	0	Potongan Sewa Rumah :	0
Tunjangan Pangsai Khusus :	0	Potongan Hutang :	0
Tunjangan Kemahalan Daerah :	0	Potongan JKJ :	0
Tunjangan Daerah Terpencil :	0	Potongan JKM :	0
Tunjangan Pajak :	72,933		
Tunjangan Kesehatan :	0	Jumlah Potongan :	603,352
Tunjangan JKJ :	0		
Tunjangan JKM :	0		
Pembelatan :	79		
Jumlah Kotor :	6,637,152	Jumlah Bersih :	6,033,800

Daftar keluarga yang menjadi tanggungan :

No	Nama	Tanggal Lahir	Keterangan
1	ERLIN DIANA	03-08-1965	SLAMI/ISTRI 1998-05-18 / Tertunjang
2	RESTU LINDA	05-03-1991	ANAK KANDUNG / Tidak Tertunjang
3	BELLA LINDA	24-06-1995	ANAK KANDUNG / Tidak Tertunjang

Data Hutang :

Jumlah Hutang	Keterangan
Rp. 1,667,680	KELEBIHAN TUNJANGAN ANAK 16 BULAN DISETORKAN KE KAS DAERAH PEMERINTAH KOTA DEPOK BANK BJB 0000667277001

DEPOK, 14 Februari 2022
KEPALA BIDANG PERBENDAHARAAN DAN
PENGELOLAAN BELANJA PEGAWAI

DINDIN HERDIANSYAH, SE, M.Si
NIP. 1976122520003121004

Tembusan SKPP ini disampaikan
1. Asst Kepala Kantor Cabang PT Taspen Persero di Depok
2. Kepala yang berkepentingan guna permintaan gaji/pensiunnya/
uang tunjangan/pensiun janda d/s
3. Kepala Badan Kepegawaian dan SDM Kota Depok
4. Kepala Dinas Pendidikan
c. *Perfomanet*

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penerbitan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, pennisan karya ilmiah, pennisan laporan, pennisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 9

Dokumen Pendukung Pengajuan Klaim Pensiun

PEMERINTAH KOTA DEPOK
BADAN KEUANGAN DAERAH
Jln. Margonda Raya Nomor 54 Depok Telp. (021) 77217364, Fax. 77217364
Depok – Jawa Barat 16431

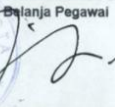
SURAT PENGANTAR
NO : 950 / 048 / SKPP / BKD / 2022

Yth : Kepala Kantor / Satuan Kerja
PT. TASPEN (Persero)

NO	URAIAN	JUMLAH
048	Surat Keterangan Penghentian Pembayaran (SKPP) Pensiun Kantor / Satuan Kerja : Dinas Pendidikan	5 Rangkap
	Atas Nama : ENDANG, S.Pd NIP : 196110061982041007 Pangkat / Gol : Pembina Utama Muda, IV/c Nomor SKPP : 048 / SKPP / BKD / 950 / 2022	
	No. SK Pensiun : 00067/23276/AZ/01/22 Tgl. SK Pensiun : 10 Januari 2022	
Disampaikan dengan hormat untuk dipergunakan semestinya		
Catatan * Lembar Pertama dan Kedua untuk PT. Taspen (Persero) * Lembar Ketiga untuk pegawai yang bersangkutan * Lembar Keempat untuk KPPN sebagai pertinggal * Lembar Kelima untuk pertinggal Satuan Kerja yang bersangkutan		

Depok, 14 Februari 2022

s.d. KEPALA BADAN KEUANGAN DAERAH KOTA DEPOK
Kepala Bidang Perbendaharaan dan
Pengelolaan Keuangan Pegawai


DINDIN HERDIANSYAH, SE, M.Si
NIP. 197612222001121004



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, pennisan karya ilmiah, pennisan laporan, pennisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 10

Dokumen Pendukung Pengajuan Klaim Pensiun

PROFIL PNS YANG TELAH DITETAPKAN PENSIUNNYA
PT. TASPEN (PERSERO)


Jenis Pensiun : Pensiunan

Nama : ENDANG
Nip Lama / Nip Baru : 131018028 / 196110061982041007
Tanggal Lahir : 6 Oktober 1961
Pangkat / Gol. ruang / TMT : IV/c / Pembina Utama Muda / 1 Oktober 2021
Masa Kerja Pensiun : 39 Thn 7 Bulan
Gaji Pokok Terakhir : Rp. 5,431,900
Jabatan : Guru Madya
Berhenti TMT : Akhir Oktober 2021
TMT Pensiun : 1 November 2021
Pensiun Pokok : Rp. 4,074,000
Pensiun Janda/Duda : Rp. 1,955,500

No	Nama Keluarga	Tgl Lahir	Keterangan
1	ERLIN DIANA	03-08-1965	Istri Nikah Tgl 18-05-1990

Alamat Pensiun : JL. SEKATAK V NO. 170 RT. 002 RW. 015 KEL. ABADIJAYA KEC. SUKMAJAYA KOTA DEPOK PROV. JAWA BARAT

No. Pertimbangan Teknis : PH-23276000012



8ae482875707fad80157092cd18e53c8

1

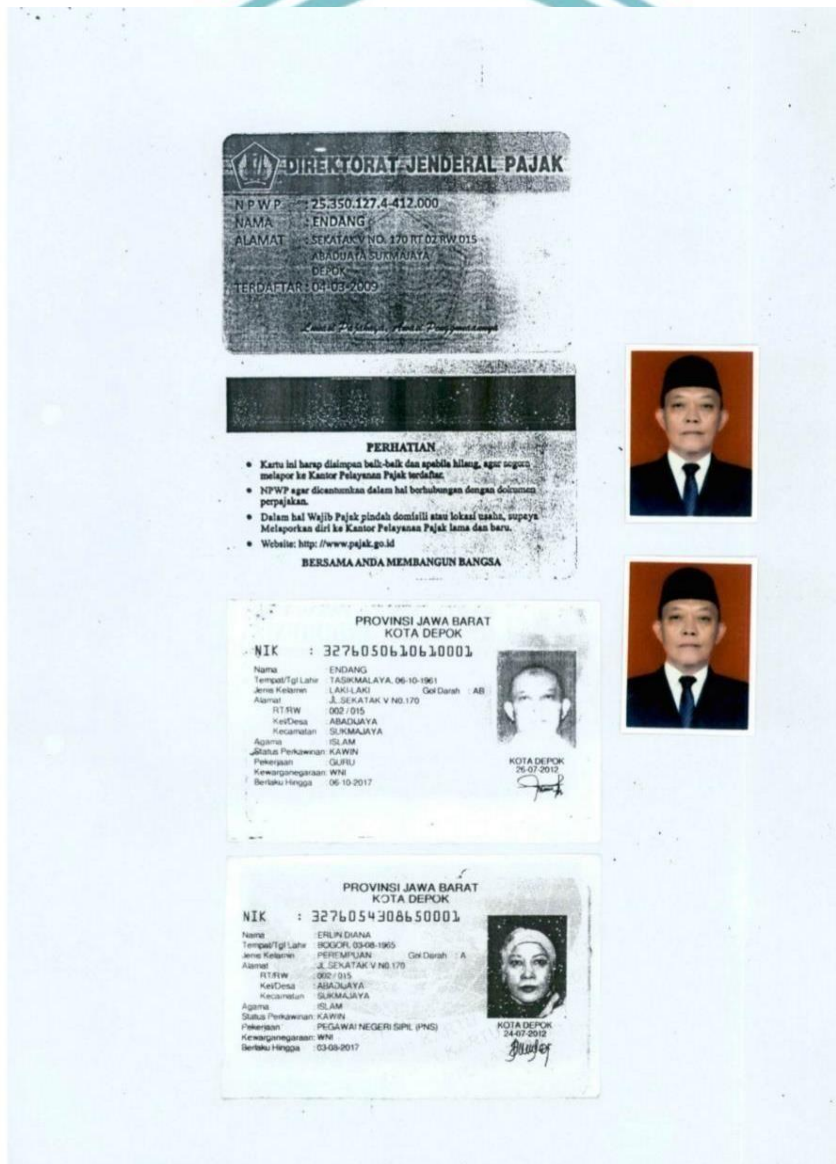


Lampiran 11

Dokumen Pendukung Pengajuan Klaim Pensiun

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, pennisan karya ilmiah, pennisan laporan, pennisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 12

Dokumen Pendukung Pengajuan Klaim Pensiun

G. K.

BUKU PENGGANTI

0253100504646 **AAA.04682863**

ENDANG
JL SERATAK V NO 170
RT 002 RW 015
KEL ABADIJAYA KEC SUKRAJAYA
KOTA DEPOK
JAWA BARAT

0536/KAS DEPOK 2
28/06/2018

Kami sarankan agar Anda mencatat buku tabungan Anda setiap bulan di bank bjb terdekat

Buku ini milik bank **bjb**. Jika menemukan harap mengembalikan ke Kantor Cabang bank **bjb** terdekat

04128398384

20

Disahkan oleh
PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN, Tbk.

bank bjb
KANTOR CABANG DEPOK
Pejabat Bank



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 13

Dokumentasi Pelayanan Pengajuan Klaim Pensiun pada
PT TASPEN (PERSERO)



**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**