

**EVALUASI PELAYANAN PT TASPEN KOTA PEKANBARU
(STUDI PENGELOLAAN DANA PENSIUN PEGAWAI NEGERI SIPIL)**

ABSTRAK

OLEH : WANDI

Kata Kunci : Evaluasi, Pelayanan Publik, Dana Pensiun

Upaya Negara yang dicita-citakan oleh masyarakat dalam sebuah Negara adalah Negara Mampu memberikan pelayanan secara maksimal terhadap masyarakat. Oleh karena itu dalam pelaksanaan pelayanan publik harus mengoptimalkan pelayanan melalui Persyaratan, Prosedur, Waktu, Produk, Pengaduan. Pelayanan publik diharapkan dapat terlaksana dalam segala hal termasuk pelayanan dalam pengelolaan Dana Pensiun oleh PT Taspen Kota Pekanbaru. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pelayanan dalam pemberian Dana Pensiun terhadap masyarakat, serta mengetahui hambatan-hambatan dalam pelayanan Dana Pensiun di PT Taspen Kota Pekanbaru. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut : sumbangan pikiran dalam rangka mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dibidang ilmu sosial dan politik serta acuan untuk meningkatkan pelayanan khususnya dalam pelayanan Dana Pensiun oleh PT Taspen Kota Pekanbaru. Hasil penelitian yang dilakukan di Kota Pekanbaru dalam pelayanan Dana Pensiun melalui lima indikator berada pada katagori” **Cukup Baik** “ dengan nilai 26 atau persentase 58%. Namun penulis menyarankan kepada pihak pegawai PT Taspen Kota Pekanbaru agar dapat meningkatkan pelayanan Dana Pensiun dengan lebih baik.

**EVALUATION SERVICE PT TASPEN PEKANBARU CITY
(STUDY OF PENSION FUND MANAGEMENT CIVIL SERVANTS)**

**ABSTRACT
BY : WANDI**

Keywords: Analysis, Public Service, Pension Fund

State efforts aspired by the people in a country is the country able to provide maximal service to the community. Therefore, in the implementation of the public service must optimize the service through the requirements, procedures, Time, Products, Complaint. Public services are expected to be implemented in all respects, including service in the management of pension funds by PT TASPEN Pekanbaru. The purpose of this study was to analyze the pension fund administration services in the community, and identify any obstacles in service pension fund in PT TASPEN Pekanbaru. The results of this study are expected to provide the following benefits: their contributions in order to develop knowledge, especially in the field of social science and politics as well as reference to improve services, especially in service pension fund by PT TASPEN Pekanbaru. Results of research conducted in the city of Pekanbaru in the service of the Pension Fund through the five indicators that are in the category of "Pretty Good" with a value of 26 or a percentage of 58%. However, the authors suggest to the employees of PT TASPEN Pekanbaru in order to improve services to the pension funds better.