

TUGAS AKHIR
ANALISIS PENERAPAN PELAYANAN PRIMA
PADA PT TASPEN (PERSERO) CABANG PADANG

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya Program

Studi Manajemen Pemasaran Dari Program Diploma III

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Andalas



Oleh:

VELLA IRMANDA

2100512008

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS ANDALAS

2025

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS ANDALAS

Tugas Akhir, Agustus 2025

VELLA IRMANDA, NIM. 2100512008

**ANALISIS PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA PT TASPEN (PERSERO)
CABANG PADANG**

ABSTRAK

Tujuan Penelitian

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menentukan efektivitas pelaksanaan pelayanan prima di PT Taspen (Persero) Cabang Padang . Hal ini secara khusus bertujuan untuk memahami bagaimana pelayanan prima diterapkan, apakah layanan tersebut memenuhi standar pelayanan prima, dan upaya apa yang dilakukan PT Taspen (Persero) Cabang Padang untuk meningkatkan efektivitas pelayanan

Metode

Metodologi penelitian yang digunakan meliputi wawancara dan pengamatan . Wawancara dilakukan langsung dengan staf PT Taspen untuk mengumpulkan data tentang implementasi layanan yang sangat baik dan penggunaan informasi . Pengamatan melibatkan pemantauan langsung proses kerja untuk mengumpulkan data, termasuk mengamati, merekam, menghitung, mengukur, dan mencatat peristiwa selama periode magang . Kegiatan magang dilaksanakan selama 40 hari kerja, mulai 15 Januari 2024 hingga 15 Maret 2024, di PT Taspen (Persero) Cabang Padang.

Hasil

PT Taspen (Persero) Cabang Padang menerapkan layanan terbaik melalui pendekatan cetak biru layanan untuk layanan utamanya. Layanan yang diberikan memenuhi standar layanan yang sangat baik, diukur dengan enam indikator utama: sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan akuntabilitas.

Kesimpulan

PT Taspen (Persero) Cabang Padang menunjukkan komitmen yang tinggi untuk memberikan layanan terbaik dengan terus meningkatkan aspek struktural dan operasionalnya

Daftar Pustaka: 28 (2018-2025)

Kata Kunci : Pelayanan Prima, PT Taspen (Persero), Layanan Pelanggan,
Cetak Biru Layanan, Manajemen Jasa.

FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS ANDALAS UNIVERSITY

THESIS,AUGUST 2025

VELLA IRMANDA,NIM.2100512008

**ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF EXCELLENT SERVICE AT PT
TASPEN PERSERO PADANG BRANC**

ABSTRACT

Objective

This study aims to evaluate the effectiveness of implementing excellent service at PT Taspen (Persero) Padang Branch. Specifically, it focuses on understanding how excellent service is applied, whether the services provided meet the standards of excellent service, and what efforts are made by the company to improve service effectiveness.

Method

The research employed interviews and observations. Interviews were conducted with PT Taspen staff to gather information regarding the implementation of excellent service, while observations involved directly monitoring work processes, including recording, measuring, and documenting service activities. The research was carried out through an internship program lasting 40 working days, from January 15, 2024, to March 15, 2024, at PT Taspen (Persero) Padang Branch.

Result

PT Taspen (Persero) Padang Branch applies excellent service through a service blueprint approach in its main services. Overall, the services provided meet the standards of excellent service, as measured by six main indicators: attitude, attention, action, competence, appearance, and accountability.

Conclusion

PT Taspen (Persero) Padang Branch demonstrates a strong commitment to delivering excellent service by continuously improving structural and operational aspects.

References : 28 (2018-2025)

Keywords : Excellent Service, PT Taspen (Persero), Customer Service,
Service Blueprint,Service Management.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan pelayanan prima pada PT Taspen (Persero) Cabang Padang. Fokus penelitian diarahkan pada bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan, sejauh mana standar pelayanan prima dipenuhi, serta upaya perusahaan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kepada peserta. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan pelayanan prima di PT Taspen (Persero) Cabang Padang sudah berjalan cukup baik, terlihat dari sikap ramah, tanggap, dan profesional pegawai dalam melayani peserta. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala, seperti keterbatasan sarana dan prasarana, serta waktu tunggu yang relatif panjang dalam proses pelayanan tertentu. Perusahaan terus berupaya memperbaiki sistem pelayanan melalui optimalisasi sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi, dan peningkatan fasilitas pendukung. Secara keseluruhan, pelayanan di PT Taspen (Persero) Cabang Padang dapat dikategorikan sesuai dengan standar pelayanan prima, meskipun masih memerlukan evaluasi berkelanjutan untuk mencapai hasil yang lebih optimal.

Kata Kunci:*Pelayanan Prima, Kualitas Layanan, PT Taspen (Persero), Efektivitas Pelayanan, Kepuasan Peserta*

ABSTRAK

This research aims to analyze the implementation of excellent service at PT Taspen (Persero) Padang Branch. The study focuses on the quality of services provided, the extent to which excellent service standards are met, and the company's efforts to improve service effectiveness for its participants. The research employed a descriptive qualitative approach with data collected through interviews, observation, and documentation. The results indicate that the implementation of excellent service at PT Taspen (Persero) Padang Branch has been carried out quite well, as reflected in the employees' friendly, responsive, and professional attitudes in serving participants. However, several challenges remain, such as limited facilities and infrastructure, as well as relatively long waiting times in certain service processes. The company continues to improve its service system through the optimization of human resources, utilization of technology, and enhancement of supporting facilities. Overall, the service at PT Taspen (Persero) Padang Branch can be categorized as meeting excellent service standards, although continuous evaluation is required to achieve more optimal outcomes.

Kata Kunci: *Excellent Service, Service Quality, PT Taspen (Persero), Service Effectiveness, Customer Satisfaction*

