

ABSTRAK

Kualitas pelayanan yang diberikan PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Madiun dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan peserta pensiun serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan peserta. Terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan diantaranya keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), dan Bukti Fisik (*Tangible*). Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan di PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Madiun. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan cara mendeskripsikan suatu keadaan secara objektif menggunakan angka. Teknik pengambilan data penelitian ini menggunakan sumber data primer yang diperoleh dari hasil jawaban kuesioner yang disebar kepada responden. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh peserta taspen, sedangkan sampel pada penelitian ini berjumlah 50 responden. Teknik pengolahan data menggunakan *software Microsoft Excel 2013* dan *IBM SPSS Statistics 25*. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Madiun dikategorikan cukup berkualitas, hal tersebut dapat diketahui dari hasil persentase data pada tiap indikator. Indikator keandalan (52%), indikator daya tanggap (64%), indikator jaminan (50%), indikator empati (62%), dan indikator bukti fisik (68%).

Kata kunci: *kualitas, pelayanan, taspen*