

# Implementasi Pelayanan Pensiun Pada Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Makassar

## *Implementation of Pension Services at the Regional Human Resources Development and Staffing Agency Office of Makassar City*

Petramanti. B. R<sup>1\*</sup>, Delly Mustafa<sup>1</sup>, Juharni<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Makassar

<sup>2</sup>Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Program Pascasarjana, Universitas Bosowa

\*E-mail: petramanti@gmail.com

Diterima: 27 Agustus 2024/Disetujui 30 Desember 2024

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk (1) menganalisis sistem pelayanan administrasi pensiun pegawai di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar, (2) menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi sistem pelayanan pensiun, dan (3) menganalisis implementasi pelayanan pensiun di Kantor BKPSDMD Kota Makassar. Metode yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif dengan pendekatan kualitatif, yang mengandalkan observasi dan wawancara mendalam terhadap subjek penelitian. Penelitian ini dilakukan di Kantor BKPSDMD Kota Makassar dengan mengumpulkan data primer dan sekunder dari 7 informan. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, serta kajian dokumen dan literatur. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan model penalaran induktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Sistem pelayanan administrasi pensiun dimulai dengan penyerahan berkas usul pensiun oleh pegawai kepada Kepala Sub Bagian Umum, dilanjutkan dengan validasi dan pengiriman melalui aplikasi, dan diakhiri dengan penandatanganan SK pensiun oleh Walikota. (2) Implementasi pelayanan pensiun berjalan efektif, dengan prosedur yang sederhana, jelas, dan mudah dipahami oleh pegawai yang mengajukan pensiun. (3) Faktor-faktor yang mempengaruhi proses administrasi pensiun meliputi ketidaksesuaian data, kurangnya kelengkapan syarat, serta hambatan terkait jarak, waktu, dan tempat tinggal pemohon. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan koordinasi antar unit terkait untuk meminimalkan hambatan dalam pengurusan pensiun.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Pengembangan Sumber Daya Manusia, Faktor Penghambat, Implementasi Pelayanan

**Abstract.** This study aims to (1) analyse the employee pension administration service the Regional Human Resources Development and Staffing Agency Office (BKPSDMD) of Makassar City (2) analyse the factors that influence the pension service system, and (3) analyse the implementation of pension services at the BKPSDMD Office of Makassar City. The method used is descriptive qualitative analysis with a qualitative approach, which relies on observation and in-depth interviews with research subjects. This research was conducted at the BKPSDMD Office of Makassar City by collecting primary and secondary data from 7 informants. Data collection techniques include observation, interviews, and document and literature review. The collected data were analysed using an inductive reasoning model. The results showed that: (1) The pension administration service system begins with the submission of the pension proposal file by the employee to the Head of the General Subdivision, followed by validation and sending through the application, and ends with the signing of the retirement decree by the Mayor. (2) The implementation of pension services runs effectively, with procedures that are simple, clear, and easily understood by employees who apply for retirement. (3) Factors affecting the pension administration process include data discrepancies, lack of completeness of requirements, and obstacles related to distance, time, and residence of the applicant. This study recommends increased coordination between related units to minimise obstacles in pension management.

**Keyword:** Public Services, Human Resource Development, Inhibiting Factors, Service Implementation



This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

## Pendahuluan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menegaskan bahwa tujuan utama pendirian negara adalah untuk mencapai kemajuan dan kesejahteraan umum, serta mencerdaskan kehidupan bangsa. Negara memiliki tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang prima, yang mencakup hak-hak sipil atas barang dan jasa publik (Febriyanti & Kosariza, 2022; Kusumadewi, 2024; Mulia, 2024). Pelayanan publik yang efektif dan akuntabel merupakan indikator penting dalam mewujudkan tujuan tersebut, di mana reformasi birokrasi dan perbaikan sistem administrasi publik menjadi kunci untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Haning, 2019; Apriliano, 2022). Selain itu, pemenuhan hak konstitusional warga negara, termasuk penyandang disabilitas, juga harus diperhatikan dalam konteks pelayanan publik untuk memastikan inklusivitas dan keadilan (Purnomosidi, 2017; Pelokilla, 2023). Dengan demikian, implementasi yang baik dari amanat konstitusi ini sangat penting untuk mencapai kesejahteraan sosial yang merata di seluruh lapisan masyarakat (Mustafa & Aulia, 2023; Yudhoyono & A.L.W, 2021).

Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah, kebijakan dan peraturan perundang-undangan, terutama Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, memiliki peran krusial dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik. Undang-undang ini menekankan kewajiban, kewenangan, hak, dan tanggung jawab semua pihak yang terlibat dalam pelayanan publik, serta bertujuan untuk mencegah praktik korupsi dan maladministrasi Dewi & Suparno, 2022; . Penerapan prinsip-prinsip administrasi umum seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, responsivitas, dan keadilan menjadi sangat penting untuk mencapai tujuan tersebut (Edward *et al.*, 2024; Hardjaloka, 2014). Selain itu, penerapan teknologi informasi melalui e-government juga diakui sebagai alat yang efektif untuk meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik, sehingga mendukung upaya pencegahan korupsi (Amalia *et al.*, 2022; Heriyanto, 2022; Lumbanraja, 2020). Dengan demikian, integrasi kebijakan yang kuat dan penggunaan teknologi yang tepat menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia (Edward *et al.*, 2024; Dewi & Suparno, 2022; Sawir, 2024).

Pelayanan publik yang baik harus mengutamakan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi, dengan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten sebagai faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut Ibad, pelayanan publik harus dilakukan secara non-diskriminatif, transparan, dan objektif untuk mencapai keadilan sosial (Ibad, 2021). Ketika aparatur negara memiliki kompetensi yang baik, maka kualitas pelayanan yang diberikan akan meningkat, sehingga efisiensi dan efektivitas birokrasi dapat tercapai (Ibad, 2021). Pemerintah, sebagai penyelenggara pelayanan publik, memiliki tanggung jawab untuk mengimplementasikan fungsi-fungsinya secara optimal, sesuai dengan prinsip-prinsip keadilan sosial dan pemerataan (Mohamed *et al.*, 2021). Dengan demikian, peningkatan kompetensi SDM dan penerapan prinsip keadilan dalam pelayanan publik sangat penting untuk memastikan bahwa semua lapisan masyarakat mendapatkan akses yang adil terhadap layanan yang disediakan (Munala *et al.*, 2022).

Pelayanan administrasi pensiun merupakan aspek penting dalam pelayanan publik yang harus dilaksanakan secara efektif oleh pemerintah daerah. Proses ini meliputi pengelolaan pemberhentian dan pemberian pensiun bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang telah memasuki usia pensiun, mengalami kecelakaan dinas, atau meninggal dunia. Regulasi yang mengatur mekanisme ini, seperti Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 14 Tahun 2003 dan Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2003, memberikan pedoman yang jelas mengenai hak dan kewajiban PNS dalam hal pensiun (Kusmiati *et al.*, 2021; Rohmah & Siharis, 2022). Pentingnya pelayanan administrasi pensiun yang baik tidak hanya terletak pada kepatuhan terhadap peraturan, tetapi juga pada kemampuan pemerintah daerah untuk mengimplementasikan prosedur secara efisien dan responsif terhadap kebutuhan PNS (Waluyo *et al.*, 2023). Evaluasi terhadap kebijakan dan prosedur pelayanan pensiun menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dapat dicapai melalui pelatihan dan pengembangan SDM yang terampil dalam menangani administrasi pensiun (Kusmiati *et al.*, 2021; Waluyo *et al.*, 2023). Dengan demikian, pemerintah daerah harus berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pensiun demi kesejahteraan PNS dan keluarganya.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji berbagai aspek pelayanan administrasi publik di Indonesia, dengan fokus pada efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah. Namun, terdapat kekurangan dalam kajian yang secara khusus membahas sistem pelayanan administrasi pensiun di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD). Penelitian oleh Novatiani *et al.* menunjukkan bahwa transparansi dan akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap kinerja instansi pemerintah, yang relevan untuk meningkatkan pelayanan administrasi pensiun Novatiani *et al.* (2019). Selain itu, penelitian mengenai penerapan e-government oleh Heriyanto menekankan pentingnya teknologi dalam meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan publik, termasuk administrasi pensiun (Heriyanto, 2022). Dengan demikian, ada kebutuhan mendesak untuk mengeksplorasi lebih lanjut bagaimana sistem pelayanan pensiun dapat dioptimalkan melalui pendekatan yang berbasis pada transparansi, akuntabilitas, dan teknologi informasi.

Urgensi penelitian ini terletak pada perlunya evaluasi sistem pelayanan pensiun yang berjalan di BKPSDMD Kota Makassar. Peningkatan kualitas pelayanan pensiun dapat memberikan dampak positif bagi pegawai yang memasuki masa pensiun, yang berhak mendapatkan hak-haknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk perbaikan sistem pelayanan, agar lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta mengurangi potensi hambatan yang terjadi dalam proses administrasi pensiun. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) Menganalisis sistem pelayanan administrasi pensiun pegawai di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Makassar, (2) Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi sistem pelayanan pensiun, dan (3) Menganalisis implementasi pelayanan pensiun di Kantor BKPSDMD Kota Makassar. Dengan demikian, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan administrasi pensiun di instansi terkait, serta memberikan masukan yang berguna bagi pengambil kebijakan untuk memperbaiki dan menyempurnakan sistem pelayanan yang ada.

## **Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini bertujuan untuk menggambarkan subjek dan objek penelitian, baik individu, lembaga, maupun masyarakat, berdasarkan data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara mendalam. Penelitian ini memberikan argumentasi terhadap temuan yang ditemukan di lapangan dan bertujuan untuk mendeskripsikan informasi yang ada secara objektif. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai dinamika pelayanan publik dan tantangan yang dihadapi dalam implementasinya. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan tujuh informan yang relevan, sementara data sekunder diperoleh melalui kajian dokumen dan literatur yang terkait dengan topik penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara mendalam, serta studi

dokumen secara komprehensif, yang sesuai dengan rumusan masalah yang telah ditentukan sebelumnya. Untuk menganalisis data yang terkumpul, penelitian ini menggunakan model penalaran induktif, di mana data yang diperoleh diinterpretasikan untuk memperoleh pemahaman yang lebih dalam. Hasil dan pembahasan penelitian ini lebih menekankan pada pemaknaan dari data yang ditemukan di lapangan, serta memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi pensiun di BKPSDMD Kota Makassar.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **1. Sistem Pelayanan Pensiun Pegawai Di Kantor Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah (BKPSDMD) Kota Makassar**

Berdasarkan PP no.11/2017 berkaitan dengan manajemen PNS dirubah sehingga BKN hanya menjadi organisasi yang memberikan pertimbangan pensiun atau pertimbangan teknis (Pertek) pensiun hal ini ada dalam pasal 362 dan 306. Pada PP no.9/2003 di pasal 22, PNS pusat dan daerah dengan pangkat Pembina utama muda IVc ditetapkan presiden. Lalu pasal 27 PNS golongan IVb ditetapkan kepala BKN. Hal ini berarti, BKN sudah tidak mengambil peran menetapkan pensiun bagi PNS golongan IV b ke bawah, namun SK menjadi hak presiden namun tetap dari pertimbangan BKN. Setiap Pegawai yang pensiun akan mendapatkan Surat Keputusan Pensiun sebagai tanda bukti secara tertulis bahwa pegawai tersebut telah mendapatkan hak pensiunnya. Surat Keputusan Pensiun ini diperoleh setelah memenuhi kelengkapan berkas administrasi dan melalui standar operasional prosedur yang berlaku.

Berdasarkan Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 14 Tahun 2003 tentang Petunjuk Teknis Pemberhentian dan Pemberian Pensiun Pegawai Negeri Sipil serta Pensiun Janda/Dudanya sebagai pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2003 Tentang Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil, antara lain dinyatakan bahwa pemberhentian dan pemberian pensiun Pegawai Negeri Sipil yang berpangkat Pembina Tingkat I golongan ruang IV/b ke bawah yang mencapai batas usia pensiun serta pemberian pensiun janda/dudanya, cacat karena dinas serta pemberian pensiun janda/dudanya, tewas, dan meninggal dunia ditetapkan dengan surat keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara. Sementara pemberhentian dan pemberian pensiun Pegawai Negeri Sipil selain yang tewas, cacat karena dinas, meninggal dunia dan mencapai batas usia pensiun sekaligus pemberian pensiun janda/dudanya ditetapkan dengan surat keputusan Pejabat Pembina Kepegawaian.

BKPSDMD mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan Pemerintah Daerah dalam bidang Kepegawaian Daerah. Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut, BKPSDMD mempunyai fungsi sebagai perumusan Kebijakan Teknis dalam bidang Kepegawaian, penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dalam bidang Kepegawaian Daerah, pembinaan dan melaksanakan tugas dalam bidang Kepegawaian Daerah, dan pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya dibidang Kepegawaian Daerah. Dengan demikian BKPSDMD dituntut untuk melaksanakan tugasnya untuk menyelesaikan administrasi kepegawaian bagi seluruh PNS di lingkup Pemkot Makassar mulai dari pengangkatan menjadi CPNS dan PNS, kenaikan pangkat, mutasi, hingga pensiun.

Prosedur penerbitan Surat Keputusan Pensiun PNS pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah terdiri atas beberapa tahapan, yaitu tahap persiapan, tahap penyampaian usulan, tahap pembuatan pengantar, tahap input data pada SIASN, tahap penyampaian usulan ke Badan Kepegawaian Negara, tahap penyelesaian. BKPSDMD melalui Bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi, menyiapkan surat pemberitahuan kepada Pegawai PNS yang akan mencapai Batas Usia Pensiun dan menyampaikannya secara tertulis kepada Pegawai yang bersangkutan melalui Pimpinan Unit Kerjanya masing-masing. Hal ini bertujuan untuk mengingatkan bahwa yang bersangkutan akan mencapai batas usia pensiun. Berdasarkan hasil penelitian, maka mekanisme pelaksanaan administrasi pensiun antara lain adalah sebagai berikut:

Dimulai dari PNS yang bersangkutan. PNS yang bersangkutan menyerahkan kelengkapan berkas usul pensiun kepada kepala sub bagian. Pada bagian umum, kepala sub bagian umum memeriksa kelengkapan serta kebenaran berkas, melakukan entry usul pensiun ke dalam aplikasi dan mencetak DPCP, surat pernyataan disiplin, surat pernyataan pidana dan surat pengantar. Tahap selanjutnya berkas dikirim ke petugas MPP (Masa Persiapan Pensiun), di bagian tersebut petugas menerima dan memeriksa kelengkapan berkas usul pensiun, memproses serta mengirim usulan yang berkasnya telah lengkap melalui aplikasi. Dari pelaksana MPP berkas dikirim ke pelaksana pada BKPSDMD atau "Badan Kepegawaian dan pengembangan Sumber Daya Manusia". Tugas pelaksana BKPSDMD adalah melakukan entri data pada sistem aplikasi pelayanan kepegawaian, mencetak pernyataan disiplin, surat pernyataan pidana dan surat pengantar serta mempersiapkan kelengkapan berkas untuk dikirim ke BKN.

Tahapan kelima adalah melakukan validasi, paraf koordinasi dan menandatangani berkas pengantar dan kelengkapan berkas yang akan dikirimkan ke BKN serta mengirim usulan melalui aplikasi. Tahap ini dilaksanakan oleh kepala bidang, sekretaris, dan kepala badan kepegawaian daerah. Setelah itu badan kepegawaian Negara mengatur berkas yang dikirimkan dan melakukan penerbitan pertimbangan teknis pensiun ASN serta mengirimkan berkas kepada pemerintah kota Makassar melalui sistem aplikasi pelayanan kepegawaian. Selanjutnya jika telah selesai langkah tersebut, maka berkas dibawa kembali ke bagian pelaksana pada BKPSDMD, setelah itu mencetak SK pemberian pensiun PNS untuk divalidasi dan ditandatangani oleh Walikota Makassar. Selain itu bagian BKPSDMD ini membuat dan mencetak nota dinas permohonan tanda tangan untuk pimpinan.

Langkah berikutnya adalah kembali ke bagian kepala bidang, sekretaris BKPSDMD bidang pensiun melakukan validasi untuk berkas SK pensiun PNS, memproses dan mengirim SK yang berkasnya telah divalidasi melalui aplikasi. Jika telah selesai dikirim ke kepala badan, asisten dan sekretaris daerah, dimana pihak ini memberi paraf koordinasi pada berkas SK pensiun PNS, memproses dan mengirim SK yang berkasnya telah diparaf melalui aplikasi. Tahap terakhir berkas

akan ditandatangani oleh walikota setelah itu menghubungi dan menyerahkan SK pensiun kepada PNS yang bersangkutan. Berdasarkan uraian tersebut, dapat diperinci lagi sebagai berikut:

- 1) Pemohon datang menuju Pengadministrasi Persuratan menyampaikan berkas permohonan
- 2) Pengadministrasi Persuratan menerima berkas permohonan dan diteruskan kepada Sekretaris Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
- 3) Sekretaris Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia melanjutkan kepada Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah
- 4) Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah mendisposisi berkas permohonan kepada Kepala Bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi
- 5) Kepala Bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi mendisposisi berkas permohonan kepada Pejabat Fungsional
- 6) Pejabat Fungsional mendisposisi berkas permohonan kepada Pengolah Data Pensiun
- 7) Pengolah Data Pensiun memeriksa kelengkapan berkas permohonan, jika ada kekurangan berkas, Pengolah Data Pensiun menghubungi perangkat daerah untuk melengkapi berkas. Jika berkas permohonan sudah lengkap, Pengolah Data Pensiun memasukkan dan memeriksa kesesuaian data pegawai yang akan diusulkan Pensiun di aplikasi SIASN.
- 8) Pengolah Data Pensiun mencetak konsep surat usulan penerbitan Surat Keputusan dibawah dari aplikasi SIASN untuk diusulkan kepada Kepala Kanreg IV BKN - Pengolah data mencetak konsep surat usulan penerbitan Surat Keputusan Pemberhentian dengan Hak Pensiun untuk kenaikan pangkat golongan IV/b keatas untuk diusulkan kepada Presiden Republik Indonesia - Pengolah data mencetak konsep Surat Keputusan Pemberhentian dengan Hak Pensiun untuk ditandatangani oleh Wali Kota
- 9) Pejabat Fungsional memberi paraf pada nota pengajuan konsep naskah dinas atas pengajuan penandatanganan surat usulan penerbitan Surat Keputusan Pemberhentian dengan Hak Pensiun dan menaikkan kepada Kepala Bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi
- 10) Kepala Bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi memberi paraf pada notapengajuan konsep naskah dinas atas pengajuan penandatanganan surat usulan penerbitan Surat Keputusan Pemberhentian dengan Hak Pensiun dan menaikkan kepada Sekretaris Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
- 11) Sekretaris Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia memberi paraf pada nota pengajuan konsep naskah dinas atas pengajuan penandatanganan surat usulan penerbitan Surat Keputusan Pemberhentian dengan Hak Pensiun dan menaikkan kepada Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah
- 12) Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah menandatangani pada nota pengajuan konsep naskah dinas atas pengajuan penandatanganan surat usulan kenaikan pangkat dan menyampaikan surat tersebut kepada Pengadministrasi Persuratan
- 13) Pengadministrasi Persuratan memberi nomor dan tanggal surat dan menaikkan surat tersebut ke Bagian Umum Sekretariat Daerah untuk ditandatangani: (a) Sekretaris Daerah untuk usulnota pertimbangan surat usulan penerbitan Surat Keputusan Pemberhentian dengan Hak Pensiun golongan IV/a-IV/b; (b) Wali Kota untuk usulan penerbitan Surat Keputusan Pemberhentian dengan Hak Pensiun pangkat golongan IV/c keatas
- 14) Pengadministrasi Persuratan menerima surat yang telah mendapat tandatangan dari Bagian Umum dan menyerahkan pada Pengolah Data Pensiun
- 15) Pengolah Data Pensiun menyiapkan kelengkapan usulan dan surat usulan penerbitan surat keputusan kenaikan pangkat untuk dikirim kepada Kanreg BKN, dan atau Kepala Badan Kepegawaian Negara di Jakarta.
- 16) Pihak tersebut pada point 13 menerima surat usulan pensiun, memproses usul tersebut dan menyampaikan kembali kepada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
- 17) Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia menerima Surat Keputusan Pensiun
- 18) Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia menandatangani legalisir petikan surat keputusan pensiun untuk dasar gaji
- 19) Pengolah Data Pensiun menyiapkan penyerahan petikan surat keputusan kenaikan pangkat kepada bendahara gaji satker PNS yang bersangkutan
- 20) Pengolah Data Pensiun menyampaikan tembusan Surat Keputusan Pemberhentian kepada Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah untuk dijadikan dasar penerbitan Surat Keterangan Penghentian Pembayaran.
- 21) Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM menerima Surat Keterangan Penghentian Pembayaran (SKPP) yang telah diterbitkan Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah
- 22) Bagian SDM menyampaikan SKPP ke PT Taspen untuk proses penerbitan Kartu Identitas Pensiun dan rincian pencairan Tabungan Hari Tua dan Pensiun Pertama
- 23) Badan Kepegawaian dan Pengembangan SDM menyampaikan SK Pensiun, Kartu identitas Pensiun kepada PNS yang bersangkutan
- 24) Pemohon menerima Surat Keputusan Pemberhentian dengan Hak Pensiun dan Kartu Identitas Pensiun.

## 2. Implementasi Pelayanan Pensiun pada Kantor Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Makassar

Implementasi pengurusan pensiun di BKPSDM Kota Makassar ditelah ditentukan dengan sangat bijaksana tanpa merugikan pihak manapun. Berkaitan dengan implementasi pelayanan pensiun ini, maka kami memperoleh keterangan dari salah satu informan yakni Kepala Badan BKPSDMD mengatakan bahwa :

Khusus mengenai pensiun ini, dalam peraturan dinyatakan bahwa pemberian pensiunan bagi Pegawai Negeri Sipil diterapkan sebagai berikut :

- a. Persiapan
  - 1) Untuk tahap persiapan, badan kepegawaian negara (BKN) menerbitkan daftar normatif (listing) bagi pegawai negeri sipil yang akan mencapai batas usia pensiun yang disusun dalam setiap tahun anggaran berjalan.
  - 2) Daftar nominatif tersebut disampaikan kepada pejabat pembina kepegawaian daerah selambat-lambatnya 1 tahun sebelum Pegawai Negeri Sipil mencapai batas usia pensiun dengan surat pengantar.
- b. Pengecekan Data
  - 1) Pejabat pembina kepegawaian daerah setelah menerima daftar nominatif segera meneliti kebenaran data setiap Pegawai Negeri Sipil yang bersangkutan yang terdapat dalam lingkungan pemerintah daerah.
  - 2) Apabila data Pegawai Negeri Sipil yang akan mencapai batas usia pensiun telah sesuai dengan data kepegawaian yang bersangkutan, maka pejabat pembina kepegawaian yang bersangkutan mengajukan usul pertimbangan teknis pemberian pensiun Pegawai Negeri Sipil kepada kepala kantor regional BKN setempat.
  - 3) Apabila terdapat perbedaan data yang mengakibatkan Pegawai Negeri Sipil yang bersangkutan tidak berhak pensiun atau tidak dapat diselesaikan penetapan keputusan pensiunnya, maka pejabat pembina kepegawaian daerah memberitahukan kepada kepala kantor regional BKN disertai alasan-alasan dan data pendukungnya, antara lain karena :
    - (a) diangkat dalam jabatan struktural atau jabatan fungsional yang batas usia pensiunnya diperpanjang,
    - (b) pindah instansi atau pindah wilayah kerja,
    - (c) diberhentikan sementara,
    - (d) telah berhenti sebagai Pegawai Negeri Sipil,
    - (e) dijatuhkan hukuman disiplin berat berupa pemberhentian tidak dengan hormat sebagai Pegawai Negeri Sipil oleh pejabat yang berwenang menghukum dan mempunyai kekuatan hukum tetap.
  - 4) Apabila masih terdapat Pegawai Negeri Sipil yang akan mencapai batas usia pensiun tetapi tidak tercantum dalam daftar nominatif yang disampaikan BKN, maka pejabat pembina kepegawaian daerah agar tetap mengajukan usul pertimbangan teknis pemberhentian dan pemberian pensiun Pegawai Negeri Sipil tersebut kepada kepala kantor regional BKN.
- c. Pengajuan Usul Pertimbangan Teknis
  - 1) Pejabat pembina kepegawaian daerah selambat-lambatnya 6 tahun setelah menerima daftar nominatif dari BKN telah mengajukan usul pertimbangan teknis pemberhentian dan pemberian pensiun PNS yang akan mencapai batas usia pensiun kepada kepala kantor BKN
  - 2) Usul sebagaimana dimaksud dalam poin 1 di atas diajukan dalam bentuk rangkap tiga dengan ketentuan sebagai berikut :
    - (a) Dalam hal semua data kepegawaian Pegawai Negeri Sipil yang tercantum dalam daftar nominatif telah sesuai dengan data kepegawaian yang bersangkutan, maka usul pertimbangan teknis yang diajukan kepada kepala kantor regional BKN dilampiri dengan :
      - (1) salinan sah/fotocopy sah surat/akta nikah,
      - (2) daftar keluarga yang diketahui oleh pejabat yang berwenang, dan
      - (3) salinan sah/foto copy sah akta kelahiran anak/anakanak.
    - (b) Dalam hal salah satu atau beberapa data kepegawaian Pegawai Negeri Sipil yang tercantum dalam daftar nominatif tidak sesuai/berbeda dengan data kepegawaian yang bersangkutan, maka usul pertimbangan teknis yang diajukan kepada kepala kantor regional BKN tersebut.
    - (c) Khusus usul pertimbangan teknis pemberhentian dan pemberian pensiun bagi Pegawai Negeri Sipil yang akan mencapai batas usia pensiun tidak tercantum dalam daftar nominatif. Maka pengajuannya harus dilampirkan :
      - (1) salinan sah/foto copy sah surat keputusan pengangkatan pertama sebagai CPNS.
      - (2) salinan sah/foto copy sah surat/akta nikah.
      - (3) daftar keluarga yang diketahui oleh pejabat yang berwenang dan
      - (4) salinan sah/foto copy sah akta kelahiran anak.
- d. Pemberian Pertimbangan Teknis
  - 1) Kepala kantor regional BKN selambat-lambatnya 1 bulan setelah menerima usul dari pejabat pembina kepegawaian daerah harus sudah menyampaikan hasil penyelesaiannya sebagai berikut :
    - (a) Memberikan pertimbangan teknis apabila data kepegawaian yang bersangkutan telah sesuai dengan daftar nominatif.
    - (b) Meminta bantuan kelengkapan data-data kepegawaian bila diperlukan.
  - 2) Asli pertimbangan teknis kepala kantor regional BKN disampaikan kepada pejabat pembina kepegawaian daerah yang bersangkutan dan tembusan disampaikan kepada kepala cabang PT. Taspen (Persero).

### **3. Faktor Yang Mempengaruhi Sistem Pelayanan Pensiun Di Kantor Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Makassar**

BKN membuat peraturan sendiri yang diterbitkan dengan no.2/2018 atau 3 tahun yang lalu tentang pertimbangan pensiun dan BKN memberikan pertek pensiun sejak 1 Mei 2018. Salah satu hambatan penerimaan layanan adalah penyampaian informasi ke penerima layanan pensiun masih kurang maksimal. Berdasarkan hasil wawancara maka diketahui kendala dalam pelaksanaan proses administrasi pengurusan Pensiun pada BKPSDMD yaitu kebalikan dari faktor yang menjadi penentu keberhasilan pengurusan pensiun. Faktor pendukung keberhasilan proses administrasi pengurusan pensiun adalah ditaatinya semua syarat yang telah dibuat. Baik itu syarat dari segi umur, dari segi syarat-syarat seperti KTP, KK, SK PNS, surat disiplin, surat pidana, dan lain-lain.

Sejak ditetapkannya PP Manajemen PNS yang dinyatakan dalam Pasal 306 bahwa pemberian pensiun bagi PNS dan pensiun janda/duda PNS ditetapkan oleh Presiden atau PPK setelah mendapat pertimbangan teknis Kepala BKN. Pemberian pertimbangan teknis Kepala BKN/Kepala Kantor Regional BKN mengenai pensiun PNS dan pensiun Janda/Duda PNS dilaksanakan terhitung mulai tanggal 1 Mei 2018. Hal ini sebagaimana diatur dalam Peraturan BKN Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pemberian Pertimbangan Teknis Pensiun PNS dan Pensiun Janda/Duda PNS. Lebih lanjut sesuai dengan Peraturan BKN tersebut, proses pemberian/penetapan pertek pensiun PNS yang mencapai Batas Usia Pensiun (BUP) dilakukan melalui beberapa tahapan yaitu pertama, pengusulan pertek pensiun. BKN menyampaikan nominatif dan Data Perorangan Calon Penerima Pensiun (DPCP) kepada instansi/ Pejabat Pembina Kepegawaian (PPK) yang kemudian diverifikasi oleh instansi/ PPK dan disampaikan ke yang bersangkutan untuk ditandatangani, kemudian PPK melakukan rekonsiliasi bersama BKN dan PPK memperbaiki perbedaan dan melengkapi kekurangan data berbasis Sistem Informasi Apartur Sipil Negara (SIASN) dengan mengunggah Data Perorangan Calon Pensiun (DPCP) yang ditandatangani oleh PNS dan PPK/pejabat yang ditunjuk, penilaian prestasi kerja tahun terakhir apabila dipertimbangan kenaikan pangkat pengabdian, surat pernyataan tidak pernah dijatuhi hukuman disiplin 1 tahun terakhir dan surat pernyataan tidak sedang menjalani proses pidana atau pernah dipidana penjara berdasarkan putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap yang dibuat oleh PPK atau pejabat lain yang menangani kepegawaian paling rendah JPT (Jabatan Pimpinan Tinggi) Pratama.

Pemberian pertek pensiun Kepala BKN/Kepala Kantor Regional BKN atau pejabat lain yang ditunjuk, dilakukan setelah seluruh tahapan verifikasi data dan pemeriksaan berbasis SIASN. Ketiga, penyampaian pertek pensiun dan penetapan keputusan pemberhentian dan pemberian pensiun. BKN menyampaikan pertek pensiun secara elektronik kepada Presiden atau PPK yang tembusannya disampaikan kepada PT Taspen (Persero)/PT Asabri (Persero) berbasis SIASN, selanjutnya Presiden atau PPK menetapkan keputusan pemberhentian dan pemberian pensiun paling lama 1 bulan sebelum yang bersangkutan pensiun. Kemudian dalam ketentuan lain-lain dinyatakan bahwa untuk menjamin kebenaran data dan keabsahan dokumen, PPK wajib menggunakan SIASN dalam menetapkan keputusan pemberhentian dan pemberian pensiun.

Berdasarkan hasil wawancara disimpulkan bahwa semua yang menghambat proses penerbitan SK pensiun itu dianggap hambatan. Seperti ketidaksesuaian data, kurangnya syarat yang diharuskan, dan lain sebagainya. Selain itu, jarak, waktu, atau tempat tinggal yang mengajukan pensiun juga ikut menghambat, mungkin sulit menuju ke BKPSDMD dan lain sebagainya. Permasalahan keterlambatan penetapan SK pensiun ini, diakibatkan karena adanya syarat-syarat dalam pembuatan pertek pensiun yang memerlukan persetujuan JPT (Jabatan Pimpinan Tinggi) Pratama, hal ini mengakibatkan keterlambatan dalam pengurusan surat keterangan tersebut. Kasus yang paling banyak terjadi di luar kota Makassar yang menjadi cerminan permasalahan di Makassar adalah untuk jabatan Guru SMA dan SMK yang berdasarkan UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Guru SMA dan SMK dialihkan menjadi PNS Provinsi padahal mereka mengajar di wilayah Kabupaten, sehingga membutuhkan waktu dalam mengurus surat pernyataan tersebut ke unit kerja yang bersangkutan di ibukota provinsi sehingga akan mempengaruhi penyampaian berkas pendukung pertek pensiun ke BKPSDMD Provinsi.

Kemudian diantara permasalahan yang ada adalah permasalahan data PNS dan pensiunan yang belum terintegrasi. Validitas terhadap ketepatan data tersebut sampai saat ini belum terbentuk mengingat bahwa data PNS ada di BKN pada aplikasi SIASN, sehingga perjalanan/update dari data PNS ada pada masing-masing instansi yang mempunyai simpeg kepegawaian tetapi itu belum terintegrasi dengan SIASN dan untuk data pensiunan perjalanan/update yang valid ada pada data PT Taspen (Persero). Hal menyebabkan kendala dalam penetapan SK pensiun PNS sehingga dalam penetapan SK Pensiun perlu direkonsiliasi kembali dengan SK kepegawaian yang dimiliki oleh pensiunan tersebut, hal ini tidak diperlukan jika telah terintegrasinya data PNS antara BKN dan PPK, serta data pensiun dengan PT Taspen (Persero).

### **Kesimpulan dan Saran**

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan administrasi pengurusan pensiun dimulai dengan penyerahan kelengkapan berkas usul pensiun kepada Kepala Sub Bagian Umum. Setelah itu, berkas tersebut dikirim ke petugas MPP untuk dilakukan validasi dan pengiriman usulan melalui aplikasi. Proses selanjutnya melibatkan validasi berkas SK pensiun PNS, pengolahan, serta pengiriman SK yang telah diparaf melalui aplikasi. Tahap akhir adalah penandatanganan berkas oleh Walikota dan penyerahan SK pensiun kepada PNS yang bersangkutan. Implementasi pelayanan pensiun di BKPSDMD Kota Makassar dapat dikatakan berjalan dengan efektif. Hal ini terlihat dari sistem pelayanan yang sederhana, berorientasi pada prosedur yang jelas, serta dilaksanakan dengan lancar, mudah dipahami, dan tidak berbelit-belit. Sistem ini juga dirancang agar tidak menimbulkan persepsi yang berbeda di kalangan pihak-pihak yang terlibat dalam proses administrasi. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pelaksanaan proses administrasi pengurusan pensiun, termasuk ketidaksesuaian data, kurangnya kelengkapan syarat yang diharuskan, serta kendala terkait jarak, waktu, dan lokasi tempat tinggal pemohon pensiun. Semua faktor ini dapat dianggap sebagai hambatan yang memperlambat proses penerbitan SK pensiun.

## Daftar Pustaka

- Amalia, I. S., Risanti, C., Winata, R. H., & Kurniawan, H. (2022). Analisis Kualitas Layanan E-Government Dispendukcapil Surabaya Menggunakan E-GovQual dan Importance Performance Analysis. *Journal Of Information System and Artificial Intelligence*, 2(2), 118-124.
- Apriliano, J. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik Di Desa Lise.
- Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78-90.
- Edward, A. V., Adnan, M. F., & Khaidir, A. (2024). New Public Manajemen: Studi Kasus Penerapan New Public Manajemen dalam Organisasi Publik di Indonesia. *Future Academia: The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced*, 2(2), 54-62.
- Febriyanti, S., & Kosariza, K. (2022). Analisis Yuridis Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (Perppu) Oleh Presiden Berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. *Limbago: Journal of Constitutional Law*, 2(1), 123-135.
- Haning, M. T. (2018). Reformasi Birokrasi di Indonesia: Tinjauan Dari Perspektif Administrasi Publik. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, 25-37.
- Hardjaloka, L. (2014). Studi penerapan e-government di indonesia dan negara lainnya sebagai solusi pemberantasan korupsi di sektor publik. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 3(3), 435-452.
- Heriyanto, H. (2022). Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik. *Musamus Journal of Public Administration*, 4(2), 066-075.
- Ibad, S. Improving the Quality of Academic Services at Ibrahimy University. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 16(2), 150-161.
- Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 14 Tahun 2003 tentang Petunjuk Teknis Pemberhentian dan Pemberian Pensiun Pegawai Negeri Sipil serta Pensiun Janda/Dudanya.
- Kusmiati, Y., Sari, D. S., & Dai, R. M. (2021). Evaluasi Kebijakan Prosedur Pelayanan Pensiun Pegawai Negeri Sipil Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung. *Responsive: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik*, 4(3), 105-113.
- Kusumadewi, P. K., Wirantari, I. D. A. P., & Prabawati, P. A. (2024). Akuntabilitas Pelayanan Penerimaan dan Verifikasi Laporan on The Spot (PVL OTS) Dalam Pencegahan Maladministrasi Penyelenggara Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Bali. *Ethics and Law Journal: Business and Notary*, 2(2).
- Lumbanraja, A. D. (2020). Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law and Governance Journal*, 3(2), 220-231.
- Mohamed, A. A., Abuzekry, M. T., & Elmenshawy, A. (2021). The Just City: A Socio-Economic and Environmental Perspective. *The Egyptian International Journal of Engineering Sciences and Technology*, 35(1), 27-36.
- Mulia, R. D., & Hertati, D. (2024). Implementasi Pelayanan Jemput Bola Pada Pemutakhiran Biodata Kartu Keluarga di Kecamatan Genteng Kota Surabaya. *PREDIKSI: Jurnal Administrasi dan Kebijakan*, 23(1), 76-81.
- Munala, L., Allen, E. M., Beall, O. M., & Phi, K. M. (2023). Social justice and public health: A framework for curriculum reform. *Pedagogy in Health Promotion*, 9(4), 288-296.
- Mustafa, M., & Aulia, E. (2023). Analisis Pemanfaatan Dana Desa Bumi Sari Kabupaten Nagan Raya Berdasarkan Konsep Negara Kesejahteraan. *MAQASIDI: Jurnal Syariah dan Hukum*, 54-67.
- Novatiani, A., Rusmawan Kusumah, R. W., & Vabiani, D. P. (2019). Pengaruh transparansi dan akuntabilitas terhadap kinerja instansi pemerintah. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 10(01).
- Pelokilla, J. (2023). UUD 1945 Sebagai Landasan Konstitusional Terhadap Perlindungan Hak Warga Negara Indonesia. *JOCER: Journal of Civic Education Research*, 1(1), 24-28.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2003 tentang Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil.
- Purnomosidi, A. (2017). Konsep Perlindungan Hak Konstitusional Penyandang Disabilitas di Indonesia. *Refleksi Hukum: Jurnal Ilmu Hukum*, 1(2), 161-174.
- Rohmah, I. N., & Siharis, A. K. (2022). Alur Pengajuan Pensiun Di Pemerintah Kota Magelang. *Journal of Social Research*, 1(11), 367-375.
- Sawir, M. (2024). Optimalisasi Teknologi Informasi untuk Mempercepat Good Governance dalam Pelayanan Investasi di Papua. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(2), 30-41.
- Waluyo, S. H., Rajab, R., & Hamka, H. (2023). Pengembangan Program Persiapan Pensiun Bagi Pegawai Negeri Sipil di Satuan Kerja Staf Sumber Daya Manusia Kepolisian Negara Republik Indonesia. *Academia Praja: Jurnal Ilmu Politik, Pemerintahan, dan Administrasi Publik*, 6(2), 272-286.
- Yudhoyono, S., & ALW, L. T. (2021). Pelaksanaan Fungsi Dinas Sosial Dalam Upaya Memberikan Perlindungan Bagi Penyandang Disabilitas Di Kabupaten Grobogan. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 3(2), 190-202.