

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PENGURUSAN PENSIUN PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KABUPATEN BALANGAN

Dewi Nofita¹, Arif Budiman², Ni Made Musiyani Anjasmari³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email: dewinofita2002@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi pengurusan pensiun pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Balangan serta faktor-faktor yang memengaruhinya. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap 12 informan menggunakan metode snowball sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tergolong cukup baik dilihat dari lima dimensi pelayanan, yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Meskipun demikian, masih terdapat hambatan seperti kurang optimalnya pemanfaatan teknologi dan koordinasi antarinstansi. Dukungan SDM yang kompeten menjadi faktor pendukung penting dalam proses pelayanan. BKPSDM telah melakukan berbagai upaya perbaikan melalui penyusunan SOP, pemanfaatan teknologi, serta peningkatan komunikasi lintas lembaga. Diperlukan peningkatan dalam aspek ketepatan waktu dan kesadaran pensiunan untuk mengajukan berkas secara tepat agar proses pengurusan pensiun menjadi lebih efisien dan responsif.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Pensiun, Administrasi, BKPSDM Balangan.

ABSTRACT

This study investigates the quality of pension administration services at the Human Resources and Civil Service Agency (BKPSDM) of Balangan Regency, which faces challenges such as outdated personnel data, complex procedures, and miscalculations in service periods that delay pension disbursements. Using a qualitative descriptive approach, data were collected through interviews, observations, and documentation involving 12 participants selected via snowball sampling. Analysis was conducted through data condensation, display, and conclusion drawing, supported by triangulation and credibility checks. The results show that the overall service quality is fairly good, reflected in five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. While staff performance is generally reliable and empathetic, delays persist due to limited coordination and underused technology. Supporting factors include competent human resources, while constraints involve inter-agency collaboration. Improvement strategies involve strengthening SOPs, technological integration, and proactive communication. This study offers valuable input for BKPSDM to improve service delivery, promote transparency, and enhance satisfaction among retirees and staff. Ongoing improvements in efficiency and accuracy remain essential.

Keywords: Pension Services, Administrative Quality, BKPSDM, Public Service.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan bagian dari kewajiban negara dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara, termasuk bagi aparatur sipil negara (ASN) yang telah menyelesaikan masa pengabdian. Dalam konteks administrasi kepegawaian, pengurusan pensiun menjadi bagian penting dari sistem jaminan sosial ASN yang harus dilaksanakan secara transparan, efisien, dan akuntabel. Pemerintah melalui peraturan perundang-undangan telah menetapkan hak-hak pensiun ASN, sebagaimana termaktub dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969 serta Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang memberi

kewenangan kepada daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan, termasuk pengelolaan administrasi kepegawaian dan pensiun.

Dalam praktiknya, proses pengurusan pensiun seringkali menghadapi berbagai kendala teknis dan administratif. Masalah seperti ketidaksesuaian data antara instansi terkait, lambatnya pembaruan informasi kepegawaian, dan kesalahan dalam perhitungan masa kerja berdampak pada keterlambatan penerbitan surat keputusan pensiun serta pencairan dana pensiun. Di Kabupaten Balangan, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) memegang peran strategis dalam menyelenggarakan proses pensiun pegawai. Namun, berdasarkan observasi awal, masih ditemukan permasalahan dalam pelayanan administrasi yang mengindikasikan perlunya evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan, seperti studi oleh Yuliana (2022) mengenai efektivitas pelayanan kepegawaian di tingkat daerah, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh faktor sumber daya manusia, kelengkapan sistem informasi, serta koordinasi lintas instansi. Selain itu, penelitian oleh Prasetyo dan Diah (2020) menekankan pentingnya dimensi kehandalan dan tanggapan dalam pelayanan publik, khususnya pada layanan bersifat administratif yang menyangkut hak-hak pegawai.

Mengacu pada teori kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Parasuraman dalam model SERVQUAL, terdapat lima dimensi utama dalam menilai kualitas layanan: tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kelima dimensi ini menjadi dasar bagi penilaian kualitas layanan pengurusan pensiun yang dilakukan BKPSDM Kabupaten Balangan.

Dalam konteks tersebut, penting untuk mengidentifikasi dan menganalisis bagaimana pelayanan administrasi pengurusan pensiun dilaksanakan, serta faktor-faktor yang memengaruhi efektivitasnya. Dengan melakukan evaluasi terhadap proses pelayanan pensiun, diharapkan dapat ditemukan solusi untuk meningkatkan kinerja pelayanan, meminimalkan keterlambatan, serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan para ASN terhadap instansi pengelola kepegawaian di tingkat daerah.

METODE

Penelitian ini dilakukan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Balangan yang beralamat di Jalan A. Yani Km 4,5 Kelurahan Batu Piring, Kecamatan Paringin Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kualitas pelayanan administrasi pengurusan pensiun serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan sifat deskriptif. Pendekatan

kualitatif dipilih untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang fenomena yang diteliti melalui deskripsi rinci berdasarkan sudut pandang para informan. Data yang dikumpulkan berupa kata-kata, narasi, dan dokumen yang mencerminkan realitas di lapangan. Tujuan utama dari penelitian ini adalah menggambarkan secara sistematis dan faktual kondisi aktual layanan administrasi pensiun di BKPSDM Kabupaten Balangan.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari hasil wawancara dengan informan yang berkaitan langsung dengan proses administrasi pensiun. Informan dipilih menggunakan teknik snowball sampling, di mana peneliti memulai dengan sejumlah kecil informan awal, kemudian berkembang seiring rekomendasi informan lainnya hingga mencapai 12 orang. Informan terdiri dari pejabat struktural dan fungsional BKPSDM serta pensiunan yang pernah mengurus proses pensiunnya di instansi tersebut. Adapun data sekunder diperoleh melalui dokumen-dokumen tertulis seperti peraturan, arsip, buku, artikel ilmiah, dan jurnal yang relevan dengan topik penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung di lokasi penelitian guna memperoleh gambaran nyata proses pelayanan yang berlangsung. Wawancara dilakukan secara mendalam dan semi-terstruktur agar peneliti dapat menggali informasi secara fleksibel. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi dan memperkuat temuan dari observasi dan wawancara, seperti mencermati dokumen pensiun, arsip surat keputusan, dan catatan kepegawaian lainnya.

Analisis data dilakukan dengan mengacu pada model analisis interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldana yang terdiri dari tiga tahapan, yaitu kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap kondensasi data, peneliti merangkum dan menyederhanakan data dari hasil wawancara, observasi, dan dokumen agar menjadi informasi yang lebih terfokus. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif dan tabel yang memudahkan pembaca memahami pola dan kecenderungan yang muncul. Tahap terakhir adalah menarik kesimpulan berdasarkan interpretasi dari data yang telah tersaji. Kesimpulan bersifat sementara dan terus diverifikasi sepanjang proses penelitian berlangsung.

Untuk menjamin kredibilitas data, peneliti menerapkan beberapa teknik, antara lain perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi sumber dan metode, analisis kasus negatif, penggunaan bahan referensi, serta member check. Dengan strategi ini, validitas dan keandalan data dapat dipertahankan, serta temuan yang dihasilkan memiliki kekuatan argumentatif yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

PEMBAHASAN**A. Kualitas Pelayanan Administrasi Pengurusan Pensiun Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia****1. *Tangible* (bukti fisik)**

Tangible atau bukti fisik merupakan aspek nyata yang secara langsung dapat dilihat, dirasakan, maupun dimanfaatkan oleh pengguna dalam suatu pelayanan atau produk. Dalam konteks pelayanan publik maupun swasta, elemen ini mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, tampilan pegawai, hingga sarana pendukung lainnya yang dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan. Berdasarkan teori dalam manajemen pelayanan, bukti fisik memiliki peran strategis sebagai penunjang kepercayaan dan kenyamanan konsumen terhadap layanan yang diberikan. Kehadiran bukti fisik yang memadai dapat memperkuat citra profesionalisme dan efektivitas suatu instansi, sekaligus menjadi indikator visual terhadap standar mutu layanan yang diterapkan.

a. Kecermatan petugas dalam melayani calon pegawai pensiun

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi peneliti menyimpulkan bahwa petugas dalam melayani calon pegawai pensiun sudah memberikan layanan yang cepat, tepat dan responsif, dan masih ada beberapa masalah seperti kurang teliti petugas dalam pemeriksaan dokumen yang mengakibatkan kurangnya suatu data yang mengakibatkan keterlambatan terbitnya SK pensiun.

Dari hasil diatas sudah sesuai dengan teori Tjiptono yang mana dengan bukti fisik ini menjadi komponen penting yang berfungsi untuk mendukung kualitas pelayanan administrasi pengurusan pensiun.

b. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses kualitas pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi peneliti menyimpulkan bahwa petugas dalam melayani calon pegawai pensiun sudah memberikan layanan yang baik kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu pun telah sesuai dengan prosedur yang ada sehingga mempermudah proses administrasi pensiun. Faktor-faktor yang menjadi kendala meliputi jaringan internet yang menyebabkan sedikit keterlambatan dalam memasukkan data pensiun.

Dari hasil diatas sesuai dengan teori Tjiptono yang mana dengan bukti fisik ini menjadi hal sangat penting dalam pengurusan itu sendiri karna alat bantu itu perlu dalam pelayanan pensiun itu sendiri.

2. *Reliability* (kehandalan)

Reliability (Kehandalan) merujuk pada sejauh mana suatu sistem, individu, atau layanan mampu menjalankan tugasnya secara konsisten, akurat, dan sesuai harapan pengguna dalam rentang waktu tertentu. Dalam konteks pelayanan publik, kehandalan tercermin dari kemampuan instansi atau petugas dalam memenuhi janji layanan, menyelesaikan pekerjaan tanpa kesalahan, serta memberikan hasil yang stabil dan dapat dipercaya. Keandalan ini sangat penting karena menjadi dasar terbentuknya kepercayaan masyarakat terhadap institusi penyelenggara layanan. Apabila suatu layanan dapat diandalkan, maka pengguna merasa lebih yakin bahwa kebutuhannya akan ditangani dengan baik dan tepat waktu, tanpa mengalami kendala berarti atau ketidaksesuaian prosedur.

a. Menyediakan pelayanan yang terpercaya

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi peneliti menyimpulkan petugas memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap instansi, itu telah terjalin baik karena petugas telah memberikan kejujuran dan integritas mereka dalam bekerja.

Dari hasil diatas sesuai dengan teori Tjiptono yang mana dengan kehandalan ini dalam memberikan pelayanan terpercaya itu telah terlaksana dengan baik dan bagus.

b. Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi peneliti menyimpulkan bahwa Kedisiplinan petugas telah terlaksana dengan baik. Kendala hanya pada dokumen yang salah menyebabkan keterlambatan dalam proses administrasi.

Dari hasil diatas sesuai dengan teori Tjiptono yang mana dengan kehandalan ini dalam kedisiplinan petugas itu telah terlaksana dengan baik dan bagus juga menjadi hal yang berkesan bagi pensiunan.

3. Responsiveness (tanggapan)

Responsiveness (Tanggapan) merupakan cerminan dari kemampuan individu, sistem, atau penyedia layanan dalam memberikan respon secara cepat dan tepat terhadap permintaan, kebutuhan, maupun keluhan yang disampaikan oleh pengguna. Dalam pelayanan publik, tanggapan yang baik ditandai dengan kesigapan petugas dalam mendengarkan dan memahami masalah yang dihadapi, serta menyampaikan solusi atau informasi yang sesuai tanpa menunda waktu secara berlebihan. Kecepatan dalam merespons menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan, karena menunjukkan tingkat kepedulian dan keseriusan instansi dalam memenuhi ekspektasi masyarakat. Layanan yang responsif tidak hanya menyelesaikan persoalan, tetapi juga membangun hubungan yang positif antara petugas dan penerima layanan, serta meningkatkan rasa puas dan kepercayaan publik terhadap institusi tersebut.

a. Pelayanan secara cepat, tepat dan Tanggap

Berdasarkan hasil dokumentasi yang peneliti dapat dari Rekapitulasi Pendataan Calon Pegawai Pensiun di Kabupaten Balangan bahwa pelayanan yang cepat, tepat, dan tanggap.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan yang cepat, tepat, dan tanggap sangat penting untuk memastikan calon pegawai pensiun menerima layanan yang efisien, sesuai kebutuhan, dan responsif terhadap masalah yang muncul.

Dari hasil diatas sesuai dengan teori Tjiptono yang mana dengan kehandalan ini dalam tanggapan itu sudah sesuai dan bagus.

b. Merespon setiap kebutuhan calon pegawai pensiun

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi peneliti menyimpulkan bahwa tanggap sangat penting untuk memastikan calon pegawai pensiun menerima layanan yang efisien, sesuai kebutuhan, dan responsif terhadap masalah yang muncul.

Dari hasil diatas sesuai dengan teori Tjiptono yang mana dengan Merespon setiap kebutuhan calon pegawai pensiun langkah penting agar terjadinya layanan yang baik.

c. Semua keluhan calon pegawai pensiun direspon petugas

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi peneliti menyimpulkan calon pegawai pensiun menerima layanan yang efisien, sesuai kebutuhan, dan responsif terhadap masalah yang muncul.

Dari hasil diatas sesuai dengan teori Tjiptono yang mana dengan Merespon setiap kebutuhan calon pegawai pensiun langkah penting agar terjadinya layanan yang baik dan memuaskan.

4. Assurance (jaminan dan kepastian)

Assurance (Jaminan dan Kepastian) mengacu pada kemampuan layanan atau petugas dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan dari pihak yang dilayani. Hal ini diwujudkan melalui kombinasi antara keahlian profesional, integritas, sikap ramah, serta jaminan keamanan dalam setiap proses pelayanan. Dalam praktiknya, assurance sangat penting karena menyangkut kenyamanan dan ketenangan pengguna saat menerima layanan. Ketika petugas menunjukkan kompetensi yang memadai, menjelaskan prosedur secara transparan, serta bersikap sopan dan meyakinkan, maka penerima layanan akan merasa lebih yakin bahwa hak dan kebutuhannya akan dipenuhi dengan benar. Oleh karena itu, unsur jaminan dan kepastian menjadi indikator utama dalam membangun kredibilitas dan kualitas suatu pelayanan publik.

a. Kesesuaian data

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa kesesuaian data merupakan aspek yang sangat penting dalam mendukung proses pengambilan keputusan yang tepat dan akurat. Data yang benar, valid, dan terkini memungkinkan pihak yang berwenang untuk melakukan analisis secara cermat serta mengambil langkah yang relevan sesuai dengan kondisi lapangan. Ketidakesesuaian data, sebaliknya, berpotensi menyebabkan kekeliruan dalam interpretasi, yang pada akhirnya dapat menimbulkan hambatan dalam proses pelayanan.

Dalam konteks pengurusan administrasi pensiun, ketepatan dan konsistensi data menjadi salah satu kunci utama untuk memastikan bahwa setiap tahapan berjalan lancar tanpa hambatan. Dengan data yang sesuai, risiko keterlambatan dalam pelaksanaan prosedur dapat diminimalisir, sehingga hak-hak pensiunan dapat segera dipenuhi secara tepat waktu dan sesuai regulasi yang berlaku.

b. Persyaratan yang jelas

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa persyaratan yang jelas dalam proses administrasi pengurusan pensiun telah diterapkan dengan baik oleh pihak terkait. Kejelasan dalam penyampaian informasi mengenai dokumen yang dibutuhkan, alur proses, serta batas waktu penyampaian berkas sangat membantu para calon pensiunan dalam memahami dan mengikuti prosedur yang berlaku.

Dengan adanya persyaratan yang tersusun secara sistematis dan transparan, calon pensiunan tidak hanya merasa terbantu, tetapi juga merasa lebih percaya diri dalam menyelesaikan proses administrasi. Hal ini secara tidak langsung dapat mengurangi kesalahan pengajuan, mempercepat pelayanan, dan meningkatkan efisiensi kerja aparatur pelayanan.

c. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam kualitas pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa kesesuaian data memiliki peran yang sangat krusial dalam menunjang efektivitas pengambilan keputusan. Data yang akurat, relevan, dan sesuai dengan kondisi nyata di lapangan akan memudahkan petugas dalam menyusun strategi pelayanan yang tepat sasaran. Sebaliknya, ketidakesesuaian atau ketidaktepatan data dapat menimbulkan interpretasi yang keliru, menghambat proses administrasi, serta berpotensi menimbulkan kesalahan dalam analisis dan penetapan kebijakan.

Dalam konteks pelayanan administrasi pengurusan pensiun, ketepatan data menjadi syarat mutlak agar setiap langkah pelayanan berjalan lancar dan sesuai prosedur. Oleh karena itu, validasi dan verifikasi informasi menjadi langkah penting yang tidak

boleh diabaikan dalam setiap proses layanan publik.

5. *Empathy* (empati)

Empathy (Empati) merupakan kemampuan yang dimiliki oleh individu atau penyedia layanan dalam memahami dan merasakan apa yang dialami oleh orang lain, baik dari segi kebutuhan, emosi, maupun situasi yang dihadapi. Dalam konteks pelayanan publik, empati tidak hanya sekadar menunjukkan kepedulian, tetapi juga tercermin melalui sikap menghargai, mendengarkan secara aktif, dan memberikan tanggapan yang tepat serta bersifat personal. Petugas yang menunjukkan empati akan berusaha menempatkan diri pada posisi penerima layanan, sehingga pelayanan yang diberikan terasa lebih manusiawi dan relevan dengan kondisi pengguna. Dengan empati, tercipta hubungan yang lebih baik antara pelayan dan pengguna jasa, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan serta kepercayaan terhadap institusi penyedia layanan tersebut.

a. Memberikan perhatian yang tulus

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa perhatian yang diberikan secara tulus oleh petugas memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas hubungan antara pemberi dan penerima layanan. Sikap ini tidak hanya membangun kedekatan emosional, tetapi juga memperkuat rasa saling percaya dan mempererat interaksi yang positif. Dengan adanya perhatian yang bersifat personal dan tidak dibuat-buat, tercipta suasana pelayanan yang lebih ramah dan terbuka, yang pada akhirnya mendukung terciptanya lingkungan kerja maupun pelayanan yang harmonis dan kondusif.

b. Kualitas pelayanan yang baik

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan di lapangan, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang baik ditandai oleh sejumlah aspek penting, seperti kecepatan dalam merespons kebutuhan, keandalan dalam memberikan informasi dan tindakan, profesionalisme petugas dalam menjalankan tugas, serta komunikasi yang jelas dan efektif antara pemberi layanan dengan penerima layanan. Kombinasi dari elemen-elemen tersebut memberikan pengalaman pelayanan yang memuaskan dan membangun kepercayaan dari pihak penerima layanan.

Temuan ini selaras dengan pandangan Tjiptono, yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik mencerminkan efektivitas dan tingkat kepuasan yang diterima pengguna jasa, tidak hanya dalam sektor bisnis, tetapi juga dalam berbagai bidang layanan publik, termasuk administrasi pengelolaan pensiun. Oleh karena itu, pelayanan yang berkualitas menjadi fondasi penting dalam menciptakan sistem kerja yang

responsif, transparan, dan berorientasi pada kepentingan penerima manfaat.

c. Mendahulukan kepentingan calon pegawai pensiun

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi peneliti menyimpulkan bahwa Perhatian yang tulus memperkuat hubungan, meningkatkan kepercayaan, serta menciptakan lingkungan yang harmonis, baik dalam kehidupan pribadi maupun profesional, yang mendukung kesejahteraan emosional dan sosial. Kualitas pelayanan yang baik mencakup kecepatan, keandalan, profesionalisme, dan komunikasi yang efektif. Pelayanan yang cepat dan efisien sangat penting, tetapi perhatian terhadap kebutuhan pensiun dan pengelolaan masalah dengan empati serta fleksibilitas menciptakan pengalaman positif yang meningkatkan kepuasan dan loyalitas pensiunan.

B. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Pengurusan Pensiun Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan.

Berikut adalah beberapa faktor penting yang secara signifikan mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi pengurusan pensiun pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan. Faktor-faktor ini tidak hanya mencakup aspek-aspek internal dan eksternal yang berlaku di Kabupaten Balangan tetapi juga melihat berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung terlibat dalam kualitas pelayanan ini.

1. Faktor Pendorong Kualitas Pelayanan Pengurusan Administrasi Pensiun Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan.

a. Ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang Terlatih dan Kompeten

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan administrasi pengurusan pensiun pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan ketersediaan sumber daya manusia yang terlatih dan kompeten itu telah dilaksanakan dengan baik ,misalnya komunikasi yang dijalin itu telah bagus adanya.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan bahwa kualitas pelayanan administrasi pengurusan pensiun pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan terkait dengan jelasnya dalam mengedukasikan tentang persyaratan itu sudah cukup jelas.

Berdasarkan hasil dokumentasi pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan disimpulkan bahwa sudah sesuai dengan peraturan yang ada hanya setiap keterlambatan suatu sk itu tergantung pada penanda

tanganan basah pejabat yang berwenang.

Berdasarkan hasil wawancara,observasi dan dokumentasi di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan peneliti menyimpulkan bahwa jelasnya sumber daya manusia itu sudah memadai dan tingkat pensiunan itu sendiri telah terlaksanakan dengan baik.

2. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Pengurusan Administrasi Pensiun Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan.

a. Kurangnya Koordinasi antara Instansi Terkait

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan administrasi pengurusan pensiun pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan kurangnya koordinasi antar instansi terkait itu telah dilaksanakan dengan baik ,misalnya komunikasi yang dijalin itu telah bagus adanya.

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan bahwa kualitas pelayanan administrasi pengurusan pensiun pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan terkait dengan jelasnya dalam koordinasi antar instansi mengedukasikan tentang persyaratan itu sudah cukup jelas.

Berdasarkan hasil dokumentasi pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan disimpulkan bahwa sudah sesuai dengan peraturan yang ada hanya setiap keterlambatan suatu sk itu tergantung pada penanda tanganan basah pejabat yang berwenang.

Berdasarkan hasil wawancara,observasi dan dokumentasi di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Balangan peneliti menyimpulkan bahwa jelasnya Koordinasi antar instansi terkait masih kurangnya informasi dari pensiun.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan administrasi pengurusan pensiun pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Balangan, dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan tergolong cukup berkualitas. Hal ini tercermin dari beberapa aspek pelayanan, seperti bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati, yang secara keseluruhan telah memenuhi standar minimal pelayanan publik meskipun masih terdapat beberapa kelemahan.

Pada aspek bukti fisik, kecermatan petugas dalam melayani calon pensiun sudah memadai, namun kemampuan dalam pemanfaatan alat bantu teknologi masih perlu ditingkatkan. Dari segi keandalan, penyediaan layanan yang dapat dipercaya serta kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah menunjukkan performa yang cukup baik. Aspek ketanggapan juga relatif positif, ditandai dengan respons petugas yang cukup cepat dan tepat dalam menanggapi

kebutuhan serta keluhan calon pensiunan. Untuk aspek jaminan dan kepastian, kesesuaian data dan kejelasan persyaratan telah terpenuhi, namun jaminan waktu layanan masih menjadi titik lemah. Terakhir, dalam hal empati, perhatian petugas terhadap calon pensiun serta upaya mengutamakan kepentingan mereka dinilai sudah dilakukan secara cukup baik.

Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan ini mencakup faktor pendorong seperti tersedianya sumber daya manusia yang kompeten dan adanya prioritas layanan bagi calon pensiunan. Adapun faktor penghambat mencakup lemahnya koordinasi antar instansi terkait yang berdampak pada keterlambatan proses pengusulan pensiun dan ketidaksesuaian jadwal layanan. Sebagai bentuk upaya perbaikan, BKPSDM telah menerapkan standar operasional prosedur, memanfaatkan teknologi penunjang, serta memperkuat komunikasi dengan pihak terkait. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan untuk mengevaluasi dan memperbaiki sistem pelayanan administrasi, guna memastikan proses pensiun berjalan secara cepat, akurat, dan transparan.

Secara keseluruhan, BKPSDM Kabupaten Balangan telah menunjukkan komitmen terhadap pelayanan administrasi pensiun yang baik. Namun, peningkatan yang berkelanjutan tetap diperlukan, khususnya dalam pengelolaan data dan efisiensi proses administrasi, agar pelayanan menjadi lebih optimal dan mampu meningkatkan kepuasan serta kesejahteraan calon pensiunan secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

Anonim, Undang Undang no 11 tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda Pegawai

Anonim, Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Anonim, Undang Undang nomor 11 tahun 1992 tentang Dana Pensiun

Anonim, PP no 5/2024 berkaitan perubahan kesembilan belas PP no 7/1977 tentang Peraturan Gaji ASN

Anonim, PP no. 2 tahun 2024 tentang Petunjuk Teknis Penempatan dan/atau Penyesuaian serta Pemberian Selisih Pensiun Pokok Pensiun ASN serta janda dan dudanya

Affrian, R. and Jumaiddi, J. (2025) 'Partisipasi Masyarakat Sebagai Penentu Efektivitas Kebijakan Kebersihan Pasar Di Amuntai Tengah', *Jurnal ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 9(1), pp. 109–126.

Hidayatullah, G.M. and Mahpuzah, A. (2025) 'Pengelolaan Pasar Mebel Muara Tapus pada Dinas Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Administratus*, 9(2), pp. 26–33.

Setiawan, I. (2025) 'Fenomena Penggunaan Sepeda Listrik di Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 18(1), pp. 323–327.

Fatkhul Muin. Otonomi Daerah Dalam Perspektif Pembagian Urusan Pemerintah-Pemerintah Daerah Dan Keuangan Daerah. Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum Volume 8 No. 1, Januari-Maret 2014.

Hardiyansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik, Edisi Kedua. Yogyakarta : Gava Media

Joni Pratama 2019, Kualitas Pelayanan Administrasi PT.Taspen (PERSERO) Cabang Mataram Kepada Peserta dan Penerima Taspen. Skripsi Universitas Muhammadiyah Mataram : diterbitkan jiptono, Fandy dan Chandra, G. (2019) Service, Quality Dan Customer Satisfaction Edisi 5. Edisi/Ceta

Sri Yunawati. "Analisis Sistem Pemberian Tunjangan Pensiun Terhadap Manfaat Pensiun Pada PTPN V (Persero) Sei Rokan". Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos Vol. 5 No. 2 Juli 2016

Sugiyono. 2022 Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta

Tim Penyusun 2022. Buku Pedoman dan Penyusunan Skripsi Sarjana Starta (S1).Amuntai: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Veronica Syafrida 2018, Kualitas Pelayanan Pensiunan Pada Peserta Pensiun Di PT.Taspen (PERSERO) Cabang Madiun. Universitas Brawijaya Malang : diterbitkan