JURNAL PELAYANAN PUBLIK
ISSN : 3063- 3281
Vol. 1, No. 3, 2024

PELAYANAN PENSIUN PEGAWAI NEGERI SIPIL YANG MEMASUKI BATAS USIA PENSIUN PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (BKPSDM) HULU SUNGAI UTARA

Nordiana [1], Arif Budiman [2], Mawarti [3]
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail: rrahimah424@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan pengusulan Pensiun Batas Usia Pensiun bagi Pegawai Negeri Sipil yang diberikan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara menarik untuk diteliti, sebab pelayanan yang berkualitas khususnya pelayanan pengusulan pensiun sangatlah diharapkan oleh Pegawai Negeri Sipil. Secara Keseluruhan cukup baik hal ini dapat dilihat dari Aspek *Tangibles (bukti langsung)* , pada indikator penampilan dan kerapian para pegawai pelayanan pensiun sudah baik Pada indikator Sarana Prasarana kurang baik, pada indikator Lingkungan Pendukung kurang baik, *Kedua*, pada aspek *Reliability* (kehandalan) indikator pelayanan yang dijanjikan sudah baik. Pada indikator pelayanan yang diberikan sudah baik *Ketiga* pada aspek *Responsiveness* (daya tanggap) yang mana indikator pelayan yang cepat sudah baik, Indikator penyampaian informasi dengan jelas juga sudah baik,. *Keempat* pada aspek *Assurance* (jaminan) tentang Indkator etika pelayanan menyatakan sudah baik,. Indikator pengetahuan pegawai menumbuhkan rasa percaya pelanggan (penerima layanan) kurang baik . *Kelima* aspek *emphaty* (empati) pada indikator perhatian tulus sudah baik. pada indikator memahami keinginan penerima layanan sudah baik. Faktor Penghambat, adalah ; Sarana dan Prasarana yang tidak mendukung dengan jaringan BKN pusat yang tidak stabil. Kurangnya petugas pelayanan yang melayani pengusulan pensiun. Keterlambatan pengusulan pensiun oleh para PNS calon pensiun karena lupa dan tidak bisa menggunakan G-Drive untuk melakukan pengiriman usulan Faktor Pendukung adalah Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia pada Pelayanan Pensiun memberikan pelayanan adalah Kinerja petugas yang Berusaha Maksimal Dalam Memberikan Pelayanan Pensiun Pegawai Negeri Sipil**,** Ketelitian petugas melakukan pengecekan dokumen usulan pensiun pada Pegawai Negeri Sipil yang mengusulkan pensiun.

Kata Kunci: Pelayanan, Pegawai, Pensiun

ABSTRACT

The Pension Proposal Service for Civil Servants Retirement Age Limit provided by the Human Resources Development and Personnel Agency of Hulu Sungai Utara Regency is interesting to study, because quality services, especially pension proposal services, are highly expected by Civil Servants. Overall, it is quite good, this can be seen from the Tangibles Aspect (direct evidence), the appearance and neatness of the pension service employees are good. The Facilities and Infrastructure indicator is not good, the Supporting Environment indicator is not good. Second, the Reliability aspect (reliability) of the promised service indicator is good. The service provided indicator is good. Third, the Responsiveness aspect (responsiveness) where the fast service indicator is good, the clear information delivery indicator is also good. Fourth, the Assurance aspect (guarantee) regarding the service ethics indicator states that it is good. The employee knowledge indicator fosters customer trust (service recipients) is not good. Fifth, the empathy aspect (empathy) in the sincere attention indicator is good. The indicator of understanding the wishes of service recipients is good. Inhibiting factors are; Facilities and infrastructure that do not support the unstable central BKN network. Lack of service officers who serve pension proposals. Delays in pension proposals by prospective civil servants who retire because they forget and cannot use G-Drive to send proposals. Supporting factors are the Human Resources Development and Personnel Agency in Pension Services providing services is the Performance of officers who Try Their Best in Providing Civil Servant Pension Services, the accuracy of officers in checking pension proposal documents for Civil Servants who propose retirement.

Keywords: *Service, Employees, Pension.*

PENDAHULUAN

Terbentuknya Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) yang sebagaimana dilakukan perubahan atas Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-pokok Kepegawaian bahwa untuk mewujudkan aparatur sipil negara sebagai profesi yang memiliki kewajiban mengelola dan mengembangkan dirinya dan wajib mempertanggungjawabkan kinerjanya dan menerapkan prinsip dalam pelaksanaan manajemen aparatur sipil negara.

PT. TASPEN (Persero) atau Tabungan dan Asuransi Pensiun merupakan Badan Usaha Milik Negara Indonesia (BUMN) yang bergerak di bidang asuransi tabungan hari tua dan dana pensiun PNS, dimana PT. TASPEN adalah lembaga yang berwenang dalam mengurus program pensiun di Indonesia. Berdasarkan keputusan Menteri Keuangan Nomor: 79/KMK.03/1990 tanggal 22 Januari 1990 dan Surat Menteri Dalam Negeri Nomor: 842.1-099 tanggal 12 Februari 1990, pembayaran pensiunan PNS secara nasional sudah dilakukan di PT Taspen (Persero). PT Taspen (Persero) merupakan tempat pengajuan Pensiun Pegawai Negeri Sipil di berbagai daerah sesuai dengan provinsi masing-masing dan untuk daerah kabupaten/kota sarana penghubung pengajuan pengusulan pensiun dapat dilakukan melalui Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM).

Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM), merupakan unsur penunjang pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan bertanggungjawab kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah. Adapun tugasnya adalah membantu Bupati/Walikota, melaksanakan urusan penunjang pemerintah yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan di bidang kepegawaian, dan pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) yang meliputi pendidikan dan pelatihan. BKPSDM mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan pemerintah daerah dalam bidang kepegawaian daerah. Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut, BKPSDM mempunyai fungsi sebagai perumusan kebijakan teknis dalam bidang kepegawaian daerah, 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 Bupati/Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya dibidang kepegawaian daerah. Dengan demikian BKPSDM dituntut untuk melaksanakan tugasnya untuk menyelesaikan administrasi kepegawaian bagi seluruh PNS di lingkungan Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara mulai dari pengangkatan menjadi CPNS dan PNS, kenaikan pangkat, mutasi, pensiun dan lain sebagainya. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara sebagai perangkat daerah yang dibentuk dengan Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Hulu Sungai Utara Nomor 38 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara tanggal 05 Maret 2018. BKPSDM Kabupaten Hulu Sungai Utara sebagai lembaga yang mempunyai tugas pokok dan fungsi dalam mengelola manajemen kepegawaian, berusaha semaksimal mungkin melaksanakan tugas salah satunya sebagai pemberi pelayanan di bidang kepegawaian, seperti pelayanan pengusulan pensiun Pegawai Negeri Sipil. Kegiatan pelayanan pengusulan pensiun Pegawai Negeri Sipil mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2019 tentang Penetapan Pensiun Pokok Pensiunan Pegawai Negeri Sipil dan Janda/Dudanya. BKPSDM juga merupakan sarana penghubung antara PNS dengan PT. Taspen dalam proses pengusulan pensiun.

Pelayanan pengusulan Pensiun Batas Usia Pensiun bagi Pegawai Negeri Sipil yang diberikan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten

Hulu Sungai Utara menarik untuk diteliti, sebab pelayanan yang berkualitas khususnya pelayanan pengusulan pensiun sangatlah diharapkan oleh Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara karena menyangkut masa depan mereka dalam hal purna tugas yang berkaitan sebagai penghargaan atas jasa-jasa pegawai negeri selama bertahun-tahun bekerja dalam organisasi pemerintahan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa sifat Pensiun Batas Usia Pensiun Pegawai Negeri Sipil adalah sebagai "hak pensiun sekaligus penghargaan".

Berdasarkan hasil observasi peneliti, terdapat beberapa fenomena masalah dalam Pelayanan Pensiun Pegawai Negeri Sipil yang Memasuki Batas Usia Pensiun pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara.

1. Jaringan yang tidak stabil merupakan salah satu penyebab keterlambatan penerbitan SK pensiun. Proses penggunaan dokumen elektronik untuk penerbitan SK pensiun membutuhkan koneksi internet yang stabil. Jika server down, maka proses ini tidak dapat dilanjutkan dengan lancar, sehingga memperpanjang waktu penyelesaian. *(Observasi awal peneliti, 2024)*
2. Kurangnyanya pengetahuan P Pegawai pelayanan pensiun tentang proses klaim asuransi pensiun meninggal dunia ke PT Taspen untuk pengurusan pensiun meninggal dunia dibutuhkan syarat-syarat yang mendetail, dengan pengetahuan yang minim terkadang petugas pelayanan pensiun kebingungan untuk memberikan penjelasan kepada para pengguna layanan ke PT. Taspen. *(Observasi awal peneliti,2024)*
3. Keterlambatan pejabat yang berwenang dan pejabat pembuat komitmen dalam paraf dan tanda tangan karena tugas luar. Koordinasi jadwal antara pejabat yang terlibat dalam proses penandatanganan dapat menjadi sulit ketika mereka sedang melakukan tugas luar. Hal ini dapat menyebabkan penundaan dalam pertemuan atau peninjauan yang diperlukan untuk menyelesaikan proses administratif. *(Observasi awal peneliti, 2024)*

METODE

Lokasi penelitian ini, akan dilaksanakan di antor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara, Kalimantan Selatan menggunakan pendekatan kualitatif. metode kualitatif lebih menekankan pada pengamatan fenomena dan lebih meneliti ke subtansi makna dari fenomena tersebut. Analisis dan ketajaman penelitian kualitatif sangat terpengaruh pada kekuatan kata dan kalimat yang digunakan. Oleh karena itu, dapat menyimpulkan bahwa fokus dari penelitian kualitatif adalah pada prosesnya dan pemaknaan hasilnya. Perhatian penelitian kualitatif lebih tertuju pada elemen manusia, objek, dan institusi, serta hubungan atau interaksi di antara elemen-elemen tersebut, dalam upaya memahami suatu peristiwa, perilaku, atau fenomena. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber Informan pada penelitian berjumlah 11 orang menggunakan tehnik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dengan melakukan penyajian data, redukasi data dan verifikasi data. Uji kredibilitas data dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, trigulasi, menggunakan bahan referensi, analisis kasus negatif dan *member check.*

PEMBAHASAN

Untuk lebih jelasnya mengenai Pelayanan Pensiun Pegawai Negeri Sipil yang Memasuki Batas Usia Pensiun pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Hulu Sungai Utara**.**

1. ***Tangibel***

a. Penampilan Fisik

Salah satu indikator prinsip *Tangibel* adalah penampilan para pegawai dalam pelayanan. Dari indikator tersebut dapat dilihat dari bagaimana kebersihan dan kerapian penampilan pegawai dalam melakukan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan data dokumentasi dapat disimpulkan bahwa penampilan fisik pegawai yang melayani pensiun pada Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia sudah baik, hal ini dianggap sebagai faktor penting dalam memberikan kesan pertama kepada para calon pensiun . Kebersihan dan kerapian menjadi perhatian utama dalam lingkungan kerja, menunjukkan bahwa penampilan fisik mempengaruhi persepsi para pengguna layanan terhadap layanan yang diberikan.

Mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap penampilan pegawai pada Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara , mereka menegaskan bahwa penampilan yang baik dianggap sebagai aspek yang esensial dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Ini menunjukkan keselarasan antara harapan para penerima layanan terhadap penampilan pegawai yang melayani dan realitas penerapannya.

Hal ini sudah sesuai dengan indikator penampilan menurut Parasuraman & Berry, dalam bukunya Muhammad Fitri Ramadana dkk (2020:93-94) yang mengatakan Sarana Prasarana penampilan para pegawai dan lingkungan pendukung.

b. Sarana dan Prasarana

Salah satu indikator prinsip *Tangibel* adalah peralatan atau perlengkapan yang menunjang dalam pelayanan. Dari indikator tersebut dapat dilihat dari apakah sarana dan prasarana sudah lengkap dalam melakukan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan data dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa BKPSDM (Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia) pada sarana dan prasarana kurang baik terutama dalam hal fasilitas yang menunjang kelancaran pelayanan, kurangnya printer dan ketinggalannya processor computer untuk mengakses data usulan pensiun terutama dalam hal layanan kepada calon pensiunan.. Ttidak adanya laptop untuk pegangan alternative demi kelancaran pelayanan pensiun agar tidak mengalami keterlambatan. Integrasi dengan teknologi, seperti aplikasi SIKON, SIASN dan website yang membantu mempercepat dan mempermudah proses pengajuan pensiun seringkali mengalami gangguan dan kendala.

c. Lingkungan Pendukung

Lingkungan pendukung di suatu pelayanan instansi merupakan faktor yang sangat penting dalam memastikan kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Ketersediaan Fasilitas yang memadai seperti ruang tunggu yang nyaman, aksesibilitas yang baik adalah hal-hal yang perlu dipastikan tersedia untuk memenuhi kebutuhan pengguna layanan.

Berdasarkan hasil wawancara, dan observasi, dapat disimpulkan bahwa lingkungan pendukung pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara kurang baik, tidak terciptanya kenyamanan para pegawai yang mengolah data untuk proses penginputan data pensiun dengan fasilitas yang kurang memadai. Meskipun dalan hal pelayanan kepada para calon pensiunan mereka memiliki komitmen yang kuat terhadap pelayanan prima, digitalisasi, transparansi, evaluasi, serta saling mendukung

antarpegawai untuk mencapai efisiensi dan kualitas pelayanan yang lebih baik bagi Pegawai Negeri Sipil yang memasuki Batas Usia Pensiun pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. *Reliability* (Kehandalan)

a. Pelayanan yang dijanjikan

Dalam konsep teori pelayanan, reliability yaitu kunci utama. Pelayanan yang diandalkan dan konsisten adalah fondasi dari kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi di atas dapat disimpulkan Pelayanan pensiun pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah sangat baik dan responsif terhadap kebutuhan para pegawai yang akan memasuki masa pensiun. Pengelolaan pelayanan sudah optimal, dan efisien.

b. Pelayanan yang diberikan

Pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan membangun kepercayaan pelanggan. Konsistensi dalam memenuhi janji dan memberikan layanan tepat waktu adalah inti dari reliability. Dengan menjaga konsistensi, sebuah layanan dapat memperoleh loyalitas pelanggan yang kuat.

Pemahaman terhadap SOP serta keterlibatan petugas pelayanan untuk membantu mengarahkan calon pensiun sesuai dengan situasi yang dihadapi.

Berdasarkan hasil wawancara, data dokumentasi, dan observasi yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik, telah mengalami peningkatan signifikan selama dua hingga tiga tahun terakhir. Peningkatan ini terutama terjadi karena adopsi teknologi digital dalam proses pelayanan, yang sebelumnya lebih manual.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

a. Pelayanan cepat,

Responsiveness dalam teori pelayanan menekankan pentingnya pelayanan yang cepat dan tanggap. Kecepatan dalam menanggapi kebutuhan pelanggan menggambarkan komitmen untuk memberikan pengalaman yang memuaskan. Dalam responsivitas, waktu adalah aset berharga yang harus dimanfaatkan secara efisien untuk memenuhi harapan pelanggan. Kecepatan dalam memberikan solusi menunjukkan kesediaan untuk mendengar dan bertindak secara proaktif.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan terkait pensiun di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara telah menunjukkan tingkat responsivitas yang sudah baik. Pegawai BKPSDM menunjukkan respons yang positif terhadap keluhan dan kebutuhan pelanggan, khususnya terkait layanan pensiun. Proses pengajuan pensiun didukung dengan layanan khusus dari pihak eksternal, seperti Bank Mantap, yang memberikan fasilitas ruangan pada hari tertentu.

Selain itu, proses internal di BKPSDM juga menunjukkan kecepatan dan ketepatan dalam memproses berkas pensiun. Pegawai BKPSDM bertanggung jawab atas mutu layanan, Secara keseluruhan, pelayanan pensiun di BKPSDM Kabupaten Hulu Sungai Utara telah memberikan perhatian yang baik terhadap kebutuhan dan kepuasan pelanggan, dengan menekankan responsivitas, kecepatan, ketepatan, dan kejelasan dalam penyampaian informasi.

b. Menyampaikan informasi dengan jelas,

Dalam konsep teori pelayanan responsiveness, penyampaian informasi haruslah jelas dan terperinci. Kejelasan dalam komunikasi merupakan aspek penting yang memastikan pemahaman yang tepat dari pelanggan. Informasi yang disampaikan dengan jelas membantu memenuhi harapan pelanggan dan meningkatkan kepercayaan dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan data dokumentasi terkait pelayanan pensiun di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Hulu Sungai Utara, dapat disimpulkan bahwa pegawai pelayanan pensiun BKPSDM menunjukkan respon yang sudah baik terhadap kebutuhan pensiunan. Mereka memberikan layanan khusus dari Bank Mantap (Taspen) setiap hari Kamis dan memberikan fasilitas ruangan, menunjukkan upaya untuk memudahkan proses pensiun.

4. Assurance (Jaminan)

a. Etika Pelayanan

Dalam teori pelayanan Assurance, etika menjadi landasan utama. Etika pelayanan menjamin integritas, kejujuran, dan profesionalisme dalam interaksi dengan pelanggan. Melalui etika yang kuat, pelayanan dapat membangun kepercayaan dan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa :Pegawai di BKPSDM Kabupaten Hulu Sungai Utara menunjukkan sikap sopan santun dan etika yang baik dalam memberikan pelayanan kepada para pegawai yang akan pensiun. Hal ini tercermin dari pernyataan Bapak Rakhmadi Permana dan juga dari wawancara dengan Frimaputra Sandi.

Proses pelayanan pensiun dinilai efektif dan efisien, dengan SK pensiun biasanya diterbitkan 6 bulan sebelum pegawai memasuki usia pensiun, sesuai dengan penjelasan dari Rini Munajat STTP MIP.

Pegawai BKPSDM memanfaatkan sumber daya internal dengan baik, seperti penggunaan aplikasi terkait pensiun yang membantu meningkatkan kemampuan pegawai, seperti yang disampaikan oleh Bapak Rakhmadi Permana.

Terdapat penekanan pada pentingnya menjalankan prosedur dengan baik, seperti yang diungkapkan oleh Bapak Fahriadi tentang peran petugas resepsionis dan petugas pelayanan pensiun.

b. Pengetahuan Pegawai, menumbuhkan rasa percaya pelanggan

Pengetahuan pegawai merupakan kunci utama dalam menumbuhkan rasa percaya pelanggan dalam konsep teori pelayanan Assurance. Pegawai yang kompeten dan terampil tidak hanya memiliki pengetahuan yang mendalam tentang produk atau layanan yang mereka tawarkan, tetapi juga memahami kebutuhan dan harapan pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa pelayanan pensiun pensiun pada BKPSDM pada sub indikator pengetahuan pegawai menumbuhkan rasa percaya penerima layanan kurang baik, pegawai yang melayani pensiun tidak memiliki pengetahuan yang cukup mendalam tentang pelayanan pensiun klaim meninggal dunia ke PT TASPEN, seperti prosedur klaim, hak dan kewajiban, atau opsi yang tersedia, mereka kesulitan memberikan informasi yang jelas dan memuaskan kepada pelanggan (penerima layanan) karena minimnya pengetahuan terkait itu, dikarenakan adanya pergantian pegawai yang melayani pensiun dari yang lama ke yang baru meskipun dari segi penggunaan aplikasi khusus pensiun dalam SIKON memudahkan pegawai dalam mengurus

pensiun tanpa harus datang langsung ke kantor. Proses pelayanan pensiun telah disusun secara terperinci melalui aplikasi SIUL dan SIASN, dari pengusulan data hingga penerbitan SK pensiun. Ini membantu memastikan transparansi, akuntabilitas, dan kecepatan dalam pengurusan pensiun.

5**. Empathy (Empati)**

a. Perhatian Tulus

Perhatian tulus merupakan inti dari konsep teori pelayanan empathy. Ini melibatkan kemampuan untuk merasakan dan memahami perasaan serta pengalaman pelanggan dengan sepenuh hati dan tanpa prasangka. Dengan mendengarkan dengan seksama dan mengamati ekspresi serta sikap pelanggan, pegawai dapat menciptakan hubungan emosional yang kuat dan mengidentifikasi kebutuhan yang sebenarnya.

Berdasarkan hasil wawancara, dan observasi, di atas dapat disimpulkan bahwa BKPSDM telah memberikan pelayanan yang sudah baik berkelanjutan kepada para pegawai yang akan atau sudah memasuki masa pensiun. Meskipun SK pensiun telah diterbitkan, layanan diberikan secara terus-menerus untuk memastikan kebutuhan pengguna terpenuhi, sampai menuju jenjang pengurusan ke PT. TASPEN.

b. Memahami Keinginan penerima layanan.

Memahami keinginan penerima layanan adalah esensi dari konsep teori pelayanan empathy. Ini melibatkan kemampuan untuk mengenali, merasakan, dan memahami apa yang diinginkan atau diharapkan oleh pelanggan. Dengan mengambil perspektif pelanggan,

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi di atas dapat disimpulkan bahwa: Para pejabat dan pegawai pelayanan pensiun BKPSDM menunjukkan pemahaman yang kuat akan pentingnya memahami dan merespons kebutuhan pengguna layanan, seperti calon pensiunan. Mereka menyadari bahwa pelayanan yang baik adalah kunci untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan pensiun.

Penggunaan teknologi digital, seperti aplikasi pengelolaan dokumen, telah membantu mempercepat proses layanan dan meminimalkan penggunaan kertas. Ini juga berkontribusi pada upaya pelestarian lingkungan dan memudahkan para pengguna layanan dalam mengurus berkas.

Pemahaman akan pentingnya menjaga kerahasiaan dokumen telah dijunjung tinggi oleh para pejabat dan pegawai pelayanan pensiun BKPSDM, para pejabat dan pegawai pelayanan pensiun di BKPSDM secara teratur melakukan evaluasi terhadap proses layanan yang ada.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Pensiun Pegawai Negeri Sipil yang memasuki Batas Usia Pensiun pada Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Hulu Sungai Utara.

a. Faktor Penghambat

1. Sarana dan Prasarana yang tidak mendukung

Akses Server dari BKN Pusat yang tidak Stabil menjadikan penghambat jalannya pelayanan pensiun dimana untuk melakukan peremajaan data pemberhentian baik itu operator maupun approval harus ada jaringan serta server yang lancar untuk melakukan *upload* data diri pensiun dari Pegawai Negeri Sipil yang mengajukan usul pensiun.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat pelayanan pensiun adalah jaringan *yang tidak stabil* dan kurangnya Pegawai

pelayanan pensiun yang menangani pelayanan pengusulan pensiun

2. Kurangnyanya Pegawai yang menangani proses pelayanan pensiun sampai penerbitan Surat Keputusan. Dengan jumlah pegawai yang tidak memadai, beban kerja pada setiap pegawai dapat meningkat secara signifikan. Hal ini dapat menyebabkan penundaan dalam peninjauan, verifikasi data, dan proses administratif lainnya yang diperlukan untuk penerbitan SK pensiun.
3. **Keterlambatan pengusulan pensiun oleh para PNS calon pensiun karena lupa dan tidak bisa menggunakan G-Drive untuk melakukan pengiriman usulan**

   Dalam mengirimkan berkas usulan pensiun kadang ada terdapat beberapa calon pensiunan yang melengkapi usulan pensiun sudah mendekati waktu mencapai Batas Usia Pensiun (BUP) dikarenakan lupa dan tidak mengingat kapan waktu seharusnya mengirimkan berkas usulan peniun, selain itu juga karena masih terdapatnya calon pensiunan yang kurang paham untuk melakukan pengiriman melalui link usulan sehingga perlu dibantu oleh pegawai yang lain dalam melakukan pengiriman usulan

   Usulan pensiun yang seharusnya diusulkan 1 tahun atau 6 bulan sebelum TMT, diusulkannya 1 atau 2 bulan sebelum TMT oleh PNS calon pensiunan ditambah lagi lamanya proses penandatangan Surat Keputusan oleh para pejabatnya, prosedur administratif yang rumit dan dokumen surat keputusan yang harus melalui beberapa tingkat persetujuan sebelum dapat ditandatangani, ketidakhadiran pejabat yang seharusnya menandatangani, baik karena alasan pribadi atau karena tugas luar

   Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa ; Proses pengusulan pensiun oleh PNS melibatkan tahapan awal pengumpulan berbagai dokumen dan persyaratan seperti surat pengajuan pensiun, dokumen kepegawaian, dan informasi pribadi lainnya. Keterlambatan dalam pengusulan oleh para calon pensiun dapat menyebabkan penundaan dalam proses pensiun.. Penandatanganan Surat Keputusan (SK) pensiun oleh pejabat berwenang merupakan tahapan krusial yang memerlukan ketersediaan pejabat tersebut. Keterlambatan bisa terjadi jika pejabat tersebut tidak tersedia karena alasan seperti tugas luar, cuti, atau alasan lainnya. Proses administratif yang meliputi peninjauan dokumen, persetujuan internal, dan proses teknis lainnya juga dapat memakan waktu yang signifikan jika tidak diatur dengan efisien. SK pensiun harus melewati beberapa tahap persetujuan sebelum akhirnya dapat ditandatangani secara final, lama waktu yang dibutuhkan untuk setiap tahapan ini dapat bervariasi tergantung pada kebijakan internal dan tingkat kompleksitas kasus pensiun yang sedang diproses.

b. Faktor Pendukung

Kinerja petugas yang Berusaha Maksimal Dalam Memberikan Pelayanan Pensiun Pegawai Negeri Sipil.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa; dalam proses pelayanan pensiun bagi PNS, tim menunjukkan komitmen tinggi terhadap kualitas layanan. Mereka memastikan kelengkapan dan ketepatan verifikasi dokumen serta menjaga komunikasi yang baik dengan pensiunan untuk memberikan informasi yang jelas mengenai status pengajuan pensiun. Tim terus berupaya meningkatkan kualitas layanan yang maksimal melalui evaluasi rutin dan umpan balik dari pengguna layanan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa; ketelitian dalam pengecekan dokumen usulan pensiun, mengikuti prosedur standar operasional (SOP) yang telah ditetapkan dengan rinci. Setiap dokumen menjalani serangkaian pemeriksaan, termasuk verifikasi silang dengan data yang ada di sistem. Dokumen yang diterima dari pengaju dicatat dan disortir berdasarkan jenis dokumen.dan diperiksa untuk memastikan bahwa semua bagian formulir telah diisi dan bahwa dokumen pendukung yang diperlukan disertakan. Data yang tercantum dalam dokumen diperiksa dan dibandingkan dengan catatan yang ada dalam sistem informasi. Jika ada ketidaksesuaian, data diperbaiki atau diverifikasi dengan pihak terkait untuk memastikan keakuratannya. Data yang telah diverifikasi disimpan dengan rapi dalam sistem untuk keperluan audit dan referensi di masa depan. .Proses secara berkala dievaluasi dan umpan balik dari pengguna layanan digunakan untuk perbaikan terus-menerus.

Secara Keseluruhan Pelayanan Pensiun Pegawai Negeri Sipil yang Memasuki Batas Usia Pensiun pada Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik hal ini dapat dilihat dari Aspek *Tangibles (bukti langsung)* , pada indikator penampilan dan kerapian para pegawai pelayanan pensiun pada Badan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik Pada indikator Sarana Prasarana Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia kurang baik, pada indikator Lingkungan Pendukung kurang baik, *Kedua,* pada aspek *Reliability* (kehandalan) indikator pelayanan yang dijanjikan sudah baik. Pada indikator pelayanan yang diberikan sudah baik yang mana pelayanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Hulu Sungai Utara telah mengalami peningkatan terutama karena adopsi teknologi digital dalam proses pelayanan, yang sebelumnya dilakukan secara manual. Penerbitan Surat Keputusan (SK) pensiun dilakukan tepat waktu *Ketiga* pada aspek *Responsiveness* (daya tanggap) yang mana indikator pelayan yang cepat sudah baik, Indikator penyampaian informasi dengan jelas juga sudah baik, dipandu oleh SOP yang ketat dan layanan lewat komunikasi digital telpon dan chat WA yang menjadikan penyampaian informasi cepat dan efisien. *Keempat* pada aspek *Assurance* (jaminan) tentang Indkator etika pelayanan menyatakan sudah baik, petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan. Indikator pengetahuan pegawai menumbuhkan rasa percaya pelanggan (penerima layanan) kurang baik . *Kelima* aspek *emphaty* (empati) pada indikator perhatian tulus sudah baik. pada indikator memahami keinginan penerima layanan sudah baik yang mana BKPSDM Kabupaten Hulu Sungai Utara telah berhasil

mengimplementasikan pelayanan pensiun yang responsif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan. Faktor Penghambat, adalah ; Sarana dan Prasarana yang tidak mendukung, Kurangnya petugas pelayanan yang melayani pengusulan Pensiun, Keterlambatan pengusulan pensiun oleh para PNS calon pensiun karena lupa dan tidak bisa menggunakan G-Drive untuk melakukan pengiriman usulan

DAFTAR PUSTAKA

Anjasmari, N.M.M. (2022) 'Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Rawat Jalan Pada Puakesmas Mabuun Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong'.

Anjasmari, N.M.M. (2023) 'KINERJA PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPPD) SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KECAMATAN DAHA SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2163–2171.

Anshari, M.R. (2023) 'ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN SUNGAI TABUKAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Cross-border*, 6(1), pp. 28–41.

Arlan, A.S. and Aida, N. (2023) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah', *Administraus*, 7(2), pp. 38–53.

Febriadi, H. (2022) 'KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN PEMILU LANGSUNG DI INDONESIA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 34–41.

Hidayatullah, G.M. (2024) 'PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1219–1229.

Muhammad Hidayatullah, G. (2021) 'Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223. Available at: https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384.

Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) 'Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.

Noorrahman, M.F. and Sairin, M. (2023) 'ANALISIS KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UPT PUSKESMAS RAWAT INAP DANAU PANGGANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5475–5481.

Paulina, S. (2021) 'KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN PADA MASA PANDEMI COVID 19', *Al'iidara Balad*, 3(2), pp. 27–39.

Paulina, S. (2023) 'PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERNIKAHAN DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN SELATAN KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5431–5439.

Rifani, J. and Febriadi, H. (2021) 'KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN PADA PLASA TELKOM AMUNTAI AREA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *INOVATIF*, 3(1).

Setiawan, I. (2022) 'ANALISIS PELAYANAN IGD DALAM MERAWAT PASIEN SUSPECT CORONA VIRUS DI BLUD PAMBALAH BATUNG AMUNTAI', *Al Iidara Balad*, 4(1), pp. 41–48.

Setiawan, I. and Zannah, R. (2022) 'PELAYANAN REHABILITASI PADA KANTOR BADAN NARKOTIKA NASIONAL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 22–27.

Urahmah, N. and Andri, A. (2023) 'KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI:*

Jurnal Riset Ilmiah, 2(8), pp. 3233–3241.

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

Kamarudin Sellang Dkk. 2019. *Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Rappang : Cv. Penerbit Qiara Media

Karsadi, 2022. *Metode Penelitian Kualitatif Membantu Peneliti dan Mahasiswa Untuk Melakukan Penelitian Naturalistik.* Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Mutiarin, Dyah & Arif Zaenudin. 2021. *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan,*

Yogyakarta: PUSTAKA BELAJAR

Sugiyono.2016.*Metode Penelitian Administrasi DilengkapiDengan Metode R&D*.Bandung:ALFABETA,cv.

Suyono.2018.*Analisis Regresi Untuk Penelitian.*Yogyakarta:Deepublish