

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PENSIUN PEGAWAI NEGERI SIPIL
DI KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG POLITIK,
HUKUM, DAN KEAMANAN**

Disusun Oleh :

NAMA : M. AMRU RHOZAQ
NPM : 2044021016
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
KONSENTRASI : MANAJEMEN SUMBER DAYA APARATUR

Tesis diajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar
Magister Terapan Administrasi Pembangunan Negara (M.Tr.Ap)



**LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
PROGRAM MAGISTER TERAPAN
TAHUN 2022**

JUDUL TUGAS AKHIR :

Efektivitas Pelayanan Pensiun Pegawai Negeri Sipil di Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum dan Keamanan.

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan,

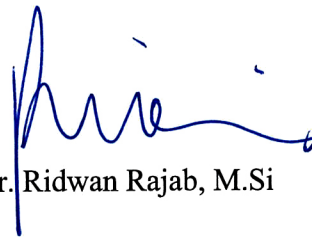
Jakarta, 2022

Pembimbing I,



Dr. Hamka, M.A.

Pembimbing II,



Dr. Ridwan Rajab, M.Si

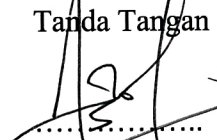


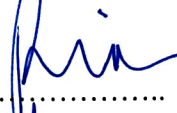
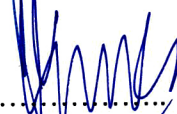
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : M. Amru Rhozaq
Nomor Pokok Mahasiswa : 2044021016
Program Studi/Konsentrasi : Administrasi Pembangunan Negara / Manajemen
Sumber Daya Aparatur
Judul Tugas Akhir : Efektivitas Pelayanan Pensiun Pegawai Negeri
Sipil di Kementerian Koordinator Bidang Politik,
Hukum dan Keamanan

Telah mempertahankan Tesis di hadapan
Tim Penguji Program Magister Terapan Administrasi Pembangunan Negara
Politknik STIA LAN Jakarta

Hari : Jum'at
Tanggal : 11 November 2022
Pukul : 13.30 s.d 15.00 WIB

TELAH DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Dr. Asropi, M.Si.	
Sekretaris	: Dr. A. Rina Herawati, M.Si.	
Anggota/Pembimbing 1	: Dr. Hamka, MA.	
Anggota/Pembimbing 2	: Dr. Ridwan Rajab, M.Si.	
Anggota	: Yogi Suwarno, MA., Ph.D	

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Amru Rhozaq

NPM : 2044021016

Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Aparatur

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat ini dengan judul “Efektivitas Pelayanan Pensiun di Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum dan Keamanan” merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila dikemudian hari penulisan tugas akhir ini merupakan plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan atas ketentuan yang berlaku di Politeknik STIA LAN Jakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Jakarta, 16 November 2022

Penulis,



M. Amru Rhozaq

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Terucap alhamdulillah atas segala nikmat, kemudahan dan kelancaran yang diberikan Allah SWT sehingga tesis ini dapat diselesaikan guna menyelesaikan pendidikan magister pasca sarjana di Politeknik STIA LAN Jakarta. Dalam kesempatan ini, peneliti bermaksud menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus tak terhingga antara lain:

1. Kedua Orang tuaku yang selalu mendokan anaknya agar diberikan kemudahan dalam menjalani kehidupan, kesehatan dan keberkahan dalam hidup.
2. Keluargaku, Istriku tercinta Ratih Maeril Wisnandari yang selalu mendukung dan memberikan semangat agar tesis ini cepat selesai, dan ketiga putriku yang menjadi penyemangat untuk menyelesaikan tesis ini.
3. Prof. Dr. Nurliah Nurdin, MA selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta, terima kasih ibu atas kerja keras Ibu beserta jajaran yang senantiasa menghadirkan narasumber yang berkualitas untuk meningkatkan *knowledge* mahasiswa Politeknik STIA LAN Jakarta serta perubahan-perubahan yang telah kami rasakan selama berkuliah di Politeknik STIA LAN Jakarta.
4. Bapak Dr. Hamka, MA dan Bapak Dr. Ridwan Rajab, M.Si., selaku pembimbing tesis peneliti, terima kasih atas bimbingannya, saran, masukan dan kebaikan yang dirasa oleh peneliti bahwa kontribusi bapak tak terhingga, bukan hanya membantu menyelesaikan tugas akhir ini, namun juga membantu peningkatan pemahaman peneliti terhadap membuat karya tulis.
5. Yogi Suwarno, MA., Ph.D, Dr. Asropi, M.Si. dan Dr. A. Rina Herawati, M.Si. selaku tim penguji, terima kasih atas segala saran dan masukannya guna perbaikan dan penyempurnaan tugas akhir ini.
6. Para Dosen Politeknik STIA LAN Jakarta, terima kasih atas bimbingan, transfer *knowledge* hingga menjadi suri teladan bagi peneliti. Mohon maaf tidak bisa disebutkan satu per satu.

7. Ibu Kepala Biro Umum Kemenko Polhukam, terima kasih telah memberikan izin kepada peneliti untuk menyelesaikan tugas akhir ini, terima kasih atas segala nasihat yang diberikan maupun pengalaman yang di-sharing-kan.
8. Para pimpinan dan rekan-rekan di Bagian Kepegawaian Kemenko Polhukam, terima kasih atas kepercayaan dan dukungannya.
9. Rekan seperjuangan mahasiswa S2 Program Magister Terapan Politeknik STIA LAN Jakarta khususnya konsentrasi Manajemen Sumber Daya Aparatur angkatan 2020. Terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan dan kerja samanya sehingga peneliti mampu menyelesaikan program magister terapan, semoga tali silaturahmi ini akan senantiasa terjaga.

Atas segala bantuan, dorongan, dan dukungan yang diberikan, peneliti hanya dapat membalasnya dengan doa, semoga semua pihak yang telah membantu dalam penulisan tesis ini mendapat imbalan yang setimpal dari Allah SWT. Dan peneliti dengan senang hati menerima kritik dan masukan yang membangun. Semoga tesis ini memberikan manfaat baik bagi peneliti, Kementerian Koordinator Bidang Polhukam maupun bagi para pembaca.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Jakarta, 16 November 2022

Penulis,



M. Amru Rhozaq

**PROGRAM MAGISTER TERAPAN
ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

ABSTRAK

M. Amru Rhozaq, 2044021016

Efektivitas Pelayanan Pensiun Pegawai Negeri Sipil di Kementerian Koordinator
Bidang Politik, Hukum dan Keamanan

104 halaman, 5 bab, 2 tabel, 9 gambar.

Reformasi Birokrasi merupakan langkah strategis untuk membangun Aparatur Sipil Negara agar lebih berkualitas dalam memberikan pelayanan publik. Pelayanan pensiun PNS merupakan salah satu contoh dari pelayanan publik, dalam pelayanan pensiun seharusnya dilakukan dengan menerapkan prosedur yang baik sehingga nantinya proses pelayanan pensiun tidak mengalami kendala, karena pelayanan pensiun merupakan hak bagi setiap PNS yang telah sekian lama mengabdikan kepada Negara sebagai pegawai pemerintah yang seharusnya mendapatkan pelayanan yang baik. Kemenko Polhukam melaksanakan pelayanan pensiun namun masih terdapat beberapa kendala salah satunya keterlambatan. Penelitian ini ingin mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan pensiun Pegawai Negeri Sipil di Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan melakukan wawancara, observasi dan telaah dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pensiun PNS di Kemenko Polhukam melibatkan pihak luar seperti Badan Kepegawaian Negara, KPPN, dan PT. Taspem dan koordinasinya berjalan dengan baik. Aspek Sumber Daya Manusia yang memberikan pelayanan pensiun dan Aspek Keamananan dalam pelayanan pensiun PNS di Kemenko Polhukam dapat disimpulkan sudah cukup baik, namun untuk Kemudahan dan kepastian dalam pelayanan pensiun PNS di Kemenko Polhukam dapat disimpulkan kurang baik karena pegawai yang akan pensiun mengingatkan dan menanyakan kepada petugas terkait alur dan persyaratan pensiun serta pegawai yang memasuki pensiun belum dapat menggunakan aplikasi online untuk mengupload berkas dokumen pensiun, kemudian terkait kualitas pelayanan pensiun PNS di Kemenko Polhukam kurang baik, karena masih terdapat keterlambatan.

Kata kunci : Efektivitas pelayanan, Pensiun PNS, Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum dan Kemananan

**APPLIED MASTER PROGRAM
NATIONAL DEVELOPMENT ADMINISTRATION
NIPA SCHOOL OF ADMINISTRATION
NATIONAL INSTITUTE OF PUBLIC ADMINISTRATION**

ABSTRACT

M. Amru Rhozaq, 2044021016

The Effectiveness of Civil Services Retirement Services in Coordinating Ministry for Political, Legal And Security Affairs

104 of pages, 5 of chapters, 2 of tables, 9 of pictures.

Bureaucratic Reform is a strategic step to build the State Civil Apparatus to be of higher quality in providing public services. PNS pension service is one example of public service, in retirement services it should be carried out by implementing good procedures so that later the retirement service process will not experience obstacles, because pension services are the right of every civil servant who has served the State for a long time as a government employee who should get good service. The Coordinating Ministry for Political, Legal and Security Affairs carries out pension services but there are still several obstacles, one of which is delays. This study wants to find out how effective the pension service for Civil Servants is at the Coordinating Ministry for Political, Legal, and Security Affairs. This study uses a qualitative approach by conducting interviews, observations and document review. The results of the study indicate that the civil service pension service at the Coordinating Ministry for Political, Legal and Security Affairs involves external parties such as the State Civil Service Agency, KPPN, and PT. Taspen and coordination went well. Aspects of Human Resources that provide pension services and Aspects of Security in PNS pension services at the Coordinating Ministry for Political, Legal and Security Affairs can be concluded to be quite good, but for the ease and certainty of PNS retirement services at the Coordinating Ministry for Political, Legal and Security Affairs, it can be concluded that they are not good because employees who will retire remind and ask officers related to the flow and requirements for retirement and employees entering retirement have not been able to use online applications to upload pension document files, then related to the quality of pension services for civil servants at the Coordinating Ministry for Political, Legal and Security Affairs, because there are still delays.

Keywords : Service Effectiveness, Civil Servant Retirement, Coordinating Ministry for Political, Legal and Security Affairs

DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan	i
Lembar Pengesahan	iii
Lembar Pernyataan	iv
Kata Pengantar	v
Abstrak	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
BAB I. Permasalahan Penelitian	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Rumuasan Masalah	11
D. Tujuan Penelitian.....	11
C. Manfaat Penelitian	11
BAB II. Tinjauan Pustaka	13
A. Penelitian Terdahulu	13
B. Tinjauan Kebijakan dan Teoritis	20
1. Manajemen SDM	20
2. Reformasi Birokrasi	23
3. Efektivitas	26
4. Pelayanan Publik	29
5. Pensiun Pegawai Negeri Sipil	37
6. Konsep Kunci	41
C. Kerangka Berpikir	41
BAB III. Metodologi Penelitian	44
A. Metode Penelitian.....	44
B. Teknik Pengumpulan Data	45
1. Wawancara	45

2. Studi Dokumentasi	47
3. Observasi	48
C. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	48
D. Instrumen Penelitian	50
BAB IV. Hasil Penelitian	51
A. Gambaran Umum Kemenko Polhukam	51
B. Gambaran Pelayanan Pensiun PNS	54
1. Pelayanan Pensiun di Kemenko Polhukam	54
2. Koordinasi dengan Badan Kepegawaian Negara	56
3. Koordinasi dengan Bagian Keuangan	59
4. Koordinasi dengan PT. Taspen	61
C. Efektivitas Pelayanan Pensiun	64
1. Aspek Sumber Daya Manusia	64
2. Aspek Keamanan	70
3. Aspek Kemudahan Pelayanan	75
4. Aspek Kepastian Pelayanan	87
D. Kualitas Pelayanan Pensiun	96
E. Model Pelayanan Pensiun	99
BAB V. Simpulan dan Saran	102
A. Simpulan	102
B. Saran	105
Daftar Pustaka	107
Lampiran	111

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Daftar <i>Key Informant</i>	47
----------------------------------------------	----



POLITEKNIK
STIA LAN
JAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Alur Pelayanan Pensiun PNS Kemenko Polhukam	6
Gambar 1.2. Grafik Data Pensiun PNS tahun 2019 sampai dengan 2022 .	7
Gambar 2.1. Alur Pensiun Pegawai Negeri Sipil	40
Gambar 2.2. Kerangka Berpikir	42
Gambar 3.1. Rangkaian Analisis Data (Miles dan Huberman, 1992).....	48
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Kemenko Polhukam.....	52
Gambar 4.2. Struktur Organisasi Sekretariat Kemenko Polhukam.....	53
Gambar 4.3. DPCP (Data Perorangan Calon Penerima Pensiun).....	56
Gambar 4.4. Menu pensiun pada aplikasi SAPK BKN	57
Gambar 4.5. Halaman Depan Aplikasi Docudigital BKN.....	58
Gambar 4.6. Model Pelayanan Pensiun PNS di Kemenko Polhukam	100

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

BAB I

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang

Reformasi birokrasi dilaksanakan dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), karena Reformasi Birokrasi merupakan langkah strategis untuk membangun Aparatur Sipil Negara agar lebih berkualitas dalam mengemban tugas umum pemerintahan, sebagai penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat baik berupa barang atau jasa sesuai dengan standar dan peraturan yang telah ditetapkan (Pernanda, 2022).

Menurut Wulandari (2021) pelayanan publik saat ini masih terkesan berbelit-belit, tidak terdapat kejelasan biaya maupun waktu, dan tidak transparan sehingga masyarakat seringkali tidak mendapatkan kepastian pelayanan. Panjangnya birokrasi mengakibatkan masyarakat menempuh jalan pintas karena tidak sabar. Bagi gayung bersambut, keadaan tersebut dimanfaatkan oleh oknum-oknum tertentu guna memperoleh keuntungan secara ilegal sehingga memicu tindakan koruptif. Oleh karena itu, Reformasi birokrasi dalam penyusunan standar pelayanan juga diperlukan. Sejauh ini penyelenggara layanan masih jarang melibatkan masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan. Kewajiban penyelenggara untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan hendaknya turut melibatkan masyarakat agar dapat diketahui kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan. Oleh karenanya, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.

Disisi lain bagi Instansi Pemerintah salah satu pelayanan publik yang diberikan kepada pegawai adalah pelayanan pensiun kepada ASN, menurut Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara yang di

dalamnya mengatur semua proses dalam pelaksanaan kepegawaian dimulai dari proses penerimaan pegawai, seleksi pegawai, jabatan pegawai, pengembangan pegawai sampai dengan pensiun pegawai. Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan sebuah profesi yang bekerja untuk pemerintah yang terdiri dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (P3K). Selanjutnya pengertian dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah seseorang yang memenuhi ketentuan khusus dan berkewarganegaraan Indonesia kemudian diangkat oleh PPK menjadi pegawai tetap pemerintah untuk mengemban jabatan dalam pemerintahan.

Hal tersebut sesuai dengan pendapat dari Harsono (2011) bahwa sistem administrasi kepegawaian meliputi semua proses/kegiatan yang berhubungan dengan pelaksanaan dalam kepegawaian, diawali dengan cara mencari orang atau sumber daya manusia sampai dengan pensiun pegawai tersebut. Khususnya didalam pasal 21 Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 menjelaskan bahwa Pegawai Negeri Sipil (PNS) mempunyai hak dalam mendapatkan jaminan pensiun. Selanjutnya, dalam ketentuan dan pelaksanaan terkait pensiun PNS merujuk kepada Undang-undang Nomor 11 Tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda Pegawai.

Menurut Undang-undang Nomor 11 Tahun 1969, pensiun diartikan sebagai bentuk jaminan hari tua dan sebagai imbalan atas jasa PNS selama bertahun-tahun bekerja dalam pemerintahan. Selain itu, menurut Kadarisman (2018) mengungkapkan bahwa pensiun merupakan suatu jaminan di hari tuanya dan sebagai imbalan atas masa kerjanya terhadap Bangsa dan Negara Republik Indonesia, oleh karena itu Pemerintah wajib untuk menjamin hari tuanya sebagai bentuk balas jasa. Hal tersebut juga sesuai dengan pendapat Harsono (2011) bahwa pensiun yang diberikan oleh pemerintah dimaksudkan untuk membiayai kehidupan di hari tuanya agar dapat hidup layak dengan keluarganya, pensiunan memperoleh penghasilan yang tetap dan besarnya ditentukan oleh masa kerja dan pangkat terakhir, oleh karena itu pensiun merupakan penghargaan sekaligus jaminan di hari tua bagi Pegawai Negeri Sipil atas ketekunan, kepatuhan, loyalitas

dan pengabdianya selama melaksanakan tugas.

Dari beberapa pengertian pensiun tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa pensiun merupakan kompensasi dan hak yang didapat setiap PNS yang telah memenuhi ketentuan, selain itu pensiun merupakan jaminan untuk membiayai kehidupan di hari tuanya yang telah sekian lama mengabdikan dan loyal selama melaksanakan tugas dalam pemerintahan. selanjutnya, Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Pemerintah Kabupaten Mojokerto (2017) mengatakan bahwa dalam memberikan pelayanan pensiun PNS harus menjadi perhatian, karena imbal jasa dan jaminan hari tua menjadi hal yang sangat penting untuk meningkatkan semangat dan harapan bagi setiap PNS tersebut, sehingga sistem pelayanan pensiun PNS harus baik dan sesuai dengan standar pelayanan.

Selain itu, batasan usia pensiun PNS diatur di dalam Peraturan Pemerintah Perturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil, bahwa seorang PNS yang telah masuki batas usia pensiun akan diberhentikan secara hormat sebagai PNS, maka batasan usia pensiunnya adalah bagi jabatan administrasi, jabatan fungsional (keterampilan, ahli pertama, dan ahli muda) mempunyai batas usia pensiun sampai dengan 58 (Lima Puluh Delapan) tahun, bagi Jabatan fungsional ahli madya dan jabatan pimpinan tinggi (pertama, madya, dan utama) mempunyai batas usia pensiun sampai dengan 60 (Enam Puluh) tahun, dan bagi jabatan fungsional ahli utama mempunyai batas usia pensiun sampai dengan 65 (Enam Puluh lima) tahun.

Selanjutnya, berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tersebut juga menjelaskan tentang tata cara pemberhentian karena mencapai Batas Usia Pensiun (BUP), mulai dari pengusulan pegawai yang memasuki masa pensiun sampai dengan keputusan pemberhentian dan pemberian pensiun diterbitkan. Selain proses tersebut, masih ada tahapan-tahapan yang harus dilaksanakan sampai pegawai yang memasuki masa pensiun untuk mendapatkan uang Tunjangan Hari Tua (THT) dan uang pensiun tiap bulannya, sehingga proses pengusulan pensiun membutuhkan proses yang cukup memakan waktu.

Pelayanan pensiun PNS merupakan salah satu contoh dari pelayanan

publik, hal tersebut didukung oleh pernyataan Hayat (2017) bahwa pelayanan publik diartikan sebagai pemberian pelayanan langsung tujuan kepada masyarakat, dimana didalamnya terdapat kepercayaan masyarakat dan dilakukan sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku serta rasa tanggung jawab. Selanjutnya, Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kab. Sleman (2015) menyatakan bahwa dalam memberikan pelayanan publik khususnya dalam pelayanan pensiun, masih terdapat hal yang kurang baik dalam memberikan pelayanan, seperti : petugas yang lamban dalam melayani, pelayanan yang rumit atau berbelit-belit, informasi yang diberikan tidak terbuka, dan pelayanan yang diberikan membedakan.

Dalam memberikan pelayanan pensiun seharusnya pegawai/petugas yang memberikan pelayanan pensiun menerapkan prosedur yang baik sehingga nantinya proses pelayanan pensiun tidak mengalami kendala, salah satunya adalah keterlambatan. Pelayanan pensiun juga harus diimbangi dengan sumber daya manusia atau petugas yang ahli yang dapat mengerti dan memahami peraturan terkait pensiun, agar dapat memberikan pelayanan pensiun secara efektif, hal ini didukung oleh pernyataan Hermawan dan Linda (2018) yang menyebutkan bahwa kualitas dalam memberikan pelayanan pensiun kepada Pegawai Negeri Sipil dipengaruhi oleh 3 (tiga) faktor, yaitu kemampuan pegawai, pengalaman kerja, serta sarana dan prasarana.

Pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, karena hal tersebut dapat dijadikan sebagai tolak ukur yang dipergunakan untuk pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, bahwa standar pelayanan pensiun menyesuaikan standar pelayanan publik, dimana terdapat 14 komponen standar yang meliputi : 1) Dasar hukum, 2) persyaratan, 3) sistem, mekanisme atau prosedur, 4) jangka waktu penyelesaian, 5) biaya/tarif, 6) produk pelayanan, 7) sarana dan prasarana, 8) kompetensi pelaksana, 9) pengawasan internal, 10)

penanganan pengaduan, 11) jumlah pelaksana, 12) jaminan pelayanan, 13) Jaminan keamanan dan keselamatan dan 14) evaluasi kinerja pelaksana.

Pelayanan pensiun yang baik akan berpengaruh kepada kepuasan penerima pensiun, pernyataan tersebut didukung oleh Rafika (2014) yang mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan pensiun sangat mempengaruhi kepuasan pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS), apabila pelayanan pensiun yang diberikan berkualitas atau baik, maka pensiunan PNS merasa puas dalam pelayanan pensiun yang diberikan.

Pada kesempatan ini penulis mencoba menyampaikan bahwa Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum dan Keamanan telah melaksanakan terkait pelayanan publik, salah satunya yaitu dengan memberikan pelayanan pensiun kepada Pegawai Negeri Sipil (PNS) dengan tujuan membantu dan memudahkan Pegawai Negeri Sipil yang memasuki masa pensiun untuk mendapatkan pelayanan pensiun yang baik atau berkualitas.

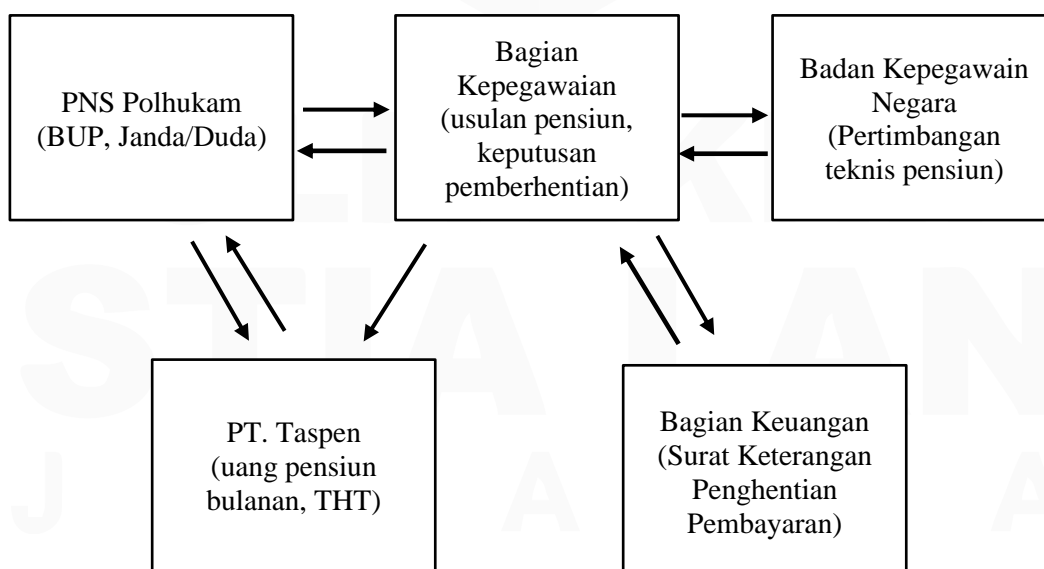
Kementerian Koordinator Bidang Polhukam merupakan salah satu instansi yang di dalamnya terdapat unsur anggota TNI/Polri selain itu juga terdapat PNS yang mendapatkan penugasan dari instansi induknya, antara lain Kemenkumham, Kemenlu, Kemendagri, dan Kejaksaan. Bagi pegawai yang bukan berasal dari Kemenko Polhukam untuk pengurusan pensiunnya diserahkan kembali kepada Instansi yang bersangkutan, kemudian Bagian Kepegawaian akan membuat konsep surat pengantar ke instansi asal pegawai tersebut apabila yang bersangkutan akan memasuki masa pensiun.

Dalam pelaksanaan pelayanan pensiun di Kemenko Polhukam, yang menjadi tugas dalam melaksanakan pelayanan pensiun berada pada Biro Umum yang di bawahnya terdapat Kelompok Jabatan Fungsional Kepegawaian, hal tersebut sesuai dengan Peraturan Menteri Koordinator Bidang Politik, Hukum dan Keamanan Nomor 1 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja, bahwa Kelompok Jabatan Fungsional Kepegawaian memiliki kewajiban dalam mengelola di bidang kepegawaian. Dalam melakukan kewajiban tersebut Kelompok Jabatan Fungsional Kepegawaian mempunyai fungsi, yaitu :

menyiapkan perencanaan pegawai, pengembangan pegawai, mutasi dan jabatan pegawai serta terkait disiplin dan kesejahteraan pegawai.

Dalam penerapan terkait disiplin dan kesejahteraan pegawai, Kelompok Jabatan Fungsional Kepegawaian menyiapkan penjatuhan hukuman disiplin kepada pegawai, pelayanan pensiun dan tunjangan kinerja. Dalam memberikan pelayanan pensiun kepada PNS yang memasuki batas usia pensiun lebih difokuskan kepada pensiun PNS yang organik/berasal dari Kemenko Polhukam mulai dari proses pengusulan pensiun ke Badan kepegawaian Negara sampai dengan pendampingan ke PT. Taspen untuk mencairkan uang pensiunan dan Tabungan Hari Tua (THT), adapun prosesnya dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :

Gambar 1.1. Alur Pelayanan Pensiun PNS Kemenko Polhukam



Sumber : Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pensiun Kemenko Polhukam

Penjelasan dari gambar di atas yaitu : Bagian Kepegawaian menginformasikan kepada PNS Kemenko Polhukam yang memasuki batas usia

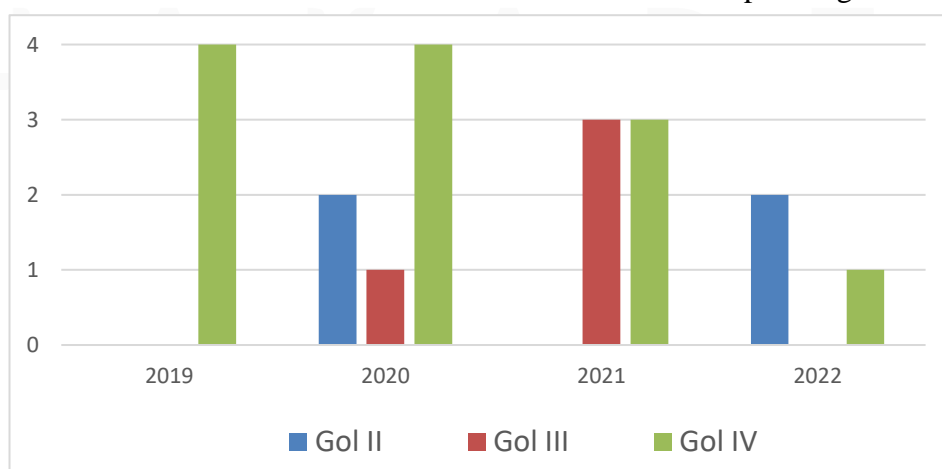
pensiun atau janda/duda untuk melengkapi kelengkapan pensiun, kemudian Bagian Kepegawaian membuat surat usulan ke Badan Kepegawaian Negara dan Badan Kepegawaian Negara Mengeluarkan dan mengesahkan surat pertimbangan pertimbangan teknis pensiun, setelah itu Bagian Kepegawaian menerbitkan surat keputusan pensiun, selanjutnya bagian kepegawaian menyampaikan surat keputusan pensiun untuk diterbitkan surat keputusan penghentian pembayaran, yang terakhir bagian kepegawaian mendampingi PNS yang pensiun ke PT. Taspen untuk mencairkan uang pensiun bulanan dan Tabungan Hari Tua (THT).

Kepegawaian Kemenko Polhukam berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik salah satunya pelayanan pensiun, hal tersebut dapat dibuktikan dengan adanya pendampingan kepada pegawai yang memasuki masa pensiun untuk pencairan gaji pensiun dan THT di PT. Taspen, hal tersebut bertujuan untuk memberikan keamanan kepada pegawai baik itu dari calo atau pungli maupun dari hal-hal yang sifatnya dapat merugikan pegawai, karena banyak berita yang berdar di media adanya calo dan sebagainya.

Dalam pelayanan pensiun ini petugas yang menangani terkait pensiun hanya berjumlah 1 (satu) orang. Hal tersebut menggambarkan bahwa jumlah pegawai yang menangani pensiun lebih sedikit dibandingkan dengan jumlah pegawai yang memasuki masa pensiun.

Adapun data Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang pensiun pada tahun 2019 sampai dengan tahun 2022 adalah sebagai berikut:

Gambar 1.2. Grafik Data Pensiun PNS tahun 2019 sampai dengan 2022



Sumber : Data Bagian Kepegawaian Kemenko Polhukam

Berdasarkan tabel tersebut di atas, bahwa tahun 2019 sampai dengan tahun 2022 jumlah pegawai yang pensiun sebanyak 19 (sembilan belas) pegawai, dengan rincian pada tahun 2019 jumlah pegawai yang pensiun sebanyak 4 (empat) pegawai yang semuanya golongan IV, pada tahun 2020 jumlah pegawai yang pensiun sebanyak 7 (tujuh) pegawai dengan golongan II sebanyak 2 (dua) pegawai, golongan III sebanyak 1 (satu) pegawai dan golongan IV sebanyak 4 (empat) pegawai dan pada tahun 2021 jumlah pegawai yang pensiun sebanyak 6 (enam) pegawai dengan golongan III sebanyak 3 (tiga) pegawai dan golongan IV sebanyak 3 (tiga) pegawai serta pada tahun 2022 jumlah pegawai yang pensiun sebanyak 2 (dua) pegawai dengan golongan II sebanyak 1 (satu) pegawai dan golongan IV sebanyak 1 (satu) pegawai.

Namun, dalam pelaksanaannya pelayanan pensiun di Kemenko Polhukam terdapat keterlambatan pada proses pensiunnya yaitu pada pegawai yang memasuki masa pensiun tahun 2020 sampai dengan 2022, salah satu contohnya adalah pegawai dengan TMT pensiun pada Bulan Januari baru selesai prosesnya di bulan Maret, hal tersebut menandakan bahwa ada keterlambatan selama 2 bulan, hal tersebut diperoleh dari keterangan pegawai yang pensiun dan petugas yang melayani pensiun.

Selanjutnya berdasarkan data yang diperoleh dari buku kunjungan konsultasi kepegawaian Kemenko Polhukam diperoleh sebanyak 3 pegawai yang berkonsultasi terkait keterlambatan dalam proses pensiun ini, yaitu pada tahun 2020 sebanyak 1 orang, tahun 2021 sebanyak 1 orang dan tahun 2022 sebanyak 1 orang. Hal tersebut menandakan bahwa efektifitas pelayanan pensiun di Kemenko Polhukam belum baik karena masih terdapat keterlambatan dalam pelayanan pensiunnya, hal tersebut sesuai dengan pernyataan (Sondang P. Siagian, 1997) bahwa Efektivitas pelayanan publik mempunyai makna yaitu pekerjaan yang diselesaikan tepat waktu yang telah ditentukan sebelumnya, yang berarti berhasil atau tidaknya suatu pekerjaan ditentukan oleh ketepatan waktu untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut yang sudah ditentukan sebelumnya. Selain itu,

berdasarkan informasi yang diperoleh dari kepegawaian Kemenko Polhukam bahwa adanya keluhan atau protes dari 2 orang pegawai yang memasuki masa pensiun tahun 2020 dan tahun 2021 atas keterlambatan pelayanan pensiunnya.

Keterlambatan tersebut seharusnya tidak boleh terjadi karena akan mengakibatkan terlambatnya pencairan gaji pensiun pegawai yang nantinya akan digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Selain itu, terdapat salah satu PNS yang memasuki masa pensiun yang memberikan kritik melalui buku kunjungan kepegawaian kepada bagian kepegawaian bahwa pelayanan pensiunnya baru diproses kurang dari 6 bulan sebelum TMT Pensiun dan petugas yang melayani pensiun ini harus ditanya terlebih dahulu baru memberikan penjelasan mengenai alur atau proses pensiunnya serta sudah sampai mana proses pengurusannya.

Selanjutnya, selain keterlambatan menurut salah satu pegawai yang pensiun, bahwa kendala yang dialami adalah jumlah pegawai yang menangani pensiun hanya satu orang, sehingga pada saat petugas itu tidak ada atau tidak bertugas akan kesusahan untuk mencari informasi terkait proses pensiun. Sebelumnya, pada tahun 2020 telah dilaksanakan *e-survey* kepuasan terhadap pelayanan tentang Disiplin dan Kesejahteraan Pegawai, di dalam survey tersebut terdapat pertanyaan terkait pelayanan pensiun, dari pertanyaan tersebut didapatkan nilai cukup dan terdapat masukan dari responden yang menginginkan adanya sosialisasi tentang pensiun sehingga dapat memahami dan mempersiapkan persyaratan jika nanti sudah saatnya memasuki masa pensiun.

Disisi lain, menurut petugas yang memberikan pelayanan pensiun bahwa belum adanya aplikasi yang dapat diakses oleh pegawai yang memasuki masa pensiun untuk mengirimkan berkas persyaratan pensiunnya, sehingga pegawai masih bertemu tatap muka dan menanyakan tahapan serta sudah sampai sejauh mana proses pensiunnya.

Seharusnya pelayanan pensiun dilakukan dengan baik tanpa ada kendala berupa keterlambatan dan tidak dijelaskan alur pelayanan pensiun serta prosesnya sampai sejauh mana, karena pelayanan pensiun merupakan hak bagi setiap PNS

yang telah sekian lama mengabdikan kepada Negara sebagai pegawai pemerintah yang seharusnya mendapatkan pelayanan yang baik.

Berdasarkan data dan fakta permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, dengan adanya keterlambatan dalam pelayanan pensiun PNS di Kemenko Polhukam dapat dikatakan efektivitas pelayanan pensiun di Kemenko Polhukam belum baik, karena salah satu prinsip dari pelayanan publik yaitu ketepatan waktu, hal tersebut sesuai dengan pendapat Mahmudi (2010) bahwa prinsip-prinsip pelayanan publik wajib diperhatikan oleh instansi pemerintah yang menjadi penyedia pelayanan publik salah satunya adalah ketepatan waktu, oleh sebab itu maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih dalam terkait efektivitas pelayanan pensiun Pegawai Negeri Sipil di Kemenko Polhukam.

B. Identifikasi Masalah

Mendasari pada penjelasan yang diutarakan, sehingga peneliti dapat menarik identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Sumber Daya Manusia yang menangani pensiun hanya berjumlah satu orang.
2. Adanya keterlambatan dalam pengurusan pensiun PNS yaitu selama 2 bulan dan sebanyak 3 pegawai yang mengalami keterlambatan.
3. Pelayanan pensiun baru diproses kurang dari 6 bulan Bulan sebelum TMT Pensiun.
4. Petugas yang melayani pensiun ini harus ditanya terlebih dahulu baru memberikan penjelasan mengenai alur atau proses pensiunnya serta sudah sampai mana proses pengurusannya.
5. Belum adanya aplikasi yang dapat diakses oleh pegawai yang memasuki masa pensiun untuk mengirimkan berkas persyaratan pensiunnya, sehingga pegawai masih bertemu tatap muka dan menanyakan tahapan serta sudah sampai sejauh mana proses pensiunnya.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena dan data yang diperoleh oleh peneliti maka rumusan masalahnya adalah “ Bagaimana efektivitas pelayanan pensiun Pegawai Negeri Sipil dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pensiun di Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Republik Indonesia?”

D. Tujuan Penelitian

Setelah diperoleh identifikasi masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penelitian ini memiliki tujuan yaitu :

1. Untuk menganalisa pelayanan pensiun PNS di Kemenko Polhukam.
2. Untuk menganalisa efektivitas pelayanan pensiun ditinjau dari aspek SDM, aspek keamanan, aspek kemudahan dan aspek kepastian.
3. Untuk menganalisa kualitas pelayanan pensiun di Kemenko Polhukam.

E. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain:

1. Manfaat Akademik

Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis terhadap manajemen pelayanan publik dan faktor yang menentukan efektivitas pelayanan, memberikan wawasan kepada pihak terkait tentang manajemen pelayanan pensiun yang efektif dan faktor yang berpengaruh serta dampaknya terhadap kepuasan.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi penulis, dari perspektif praktis penelitian ini akan menetapkan desain Masa Persiapan Pensiun (MPP) yang efektif dan dukungan faktor penentu untuk keberhasilan pelayanan terhadap pensiun serta menyediakan informasi kepada para pemangku kepentingan dalam memberikan pelayanan pensiun.
- b. Bagi pegawai, dari hasil penelitian ini dapat diterapkan khususnya di Kemenko Polhukam terkait pelayanan pensiun yang efektif yang nantinya memudahkan bagi Pegawai Negeri Sipil yang memasuki masa pensiun untuk

memahami proses/alur pensiun dan dapat memonitor sejauh mana proses pengurusan pensiunnya, sehingga dalam pengurusan pensiunnya tidak mengalami keterlambatan.

- c. Bagi peneliti selanjutnya, dari hasil penelitian ini nantinya dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya dengan menggunakan data atau teori-teori yang terdapat dalam penelitian ini, sehingga dapat dikembangkan atau lebih fokus terhadap pengembangan aplikasi terkait pelayanan pensiun Pegawai Negeri Sipil.

