

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian ini terkait dengan Efektivitas Pelayanan Pensiun Pegawai Negeri Sipil di Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum dan Keamanan yang ditinjau dari Pelayanan Pensiun di Kemenko Polhukam, aspek Sumber Daya Manusia, keamanan pelayanan, kemudahan pelayanan dan kepastian pelayanan serta kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan Pensiun di Kemenko Polhukam

Kepegawaian kemenko polhukam dalam melakukan pelayanan pensiun ini tidak hanya melibatkan internal saja, namun juga melibatkan banyak pihak luar atau Instansi lain seperti Badan Kepegawain Negara untuk menerbitkan pertimbangan teknis pensiun, KPPN (Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara) Jakarta I untuk menerbitkan SKPP (Surat Keterangan Penghentian Pembayaran) dan yang terakhir PT. Taspem dalam proses pencarian gaji pensiun THT (dan Tabungan Hari Tua). Hal itu dilakukan, karena kepegawaian Kemenko Polhukam ingin memberikan yang terbaik dan merupakan bentuk penghargaan kepada para Pegawai Negeri Sipil yang sudah mengabdikan dirinya sekian lama di Kemenko Polhukam. Namun pelayanan pensiun di Kemenko Polhukam belum menggunakan aplikasi atau teknologi, masih secara manual dengan tatap muka menyerahkan berkas kelengkapan pensiun kepada kepegawaian.

2. Efektivitas pelayanan

a. Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia yang memberikan pelayanan pensiun PNS di Kemenko Polhukam dapat disimpulkan sudah cukup baik, hal tersebut didukung oleh beberapa hal yaitu: SDM yang memberikan pelayanan yang

proaktif dengan jemput bola dan keramahan petugas, jumlah SDM yang menangani pelayanan pensiun saat ini masih cukup dilakukan oleh 1 (satu) pegawai karena pegawai yang pensiun di Kemenko Polhukam masih sedikit setiap tahunnya serta kompetensi SDM yang menangani pensiun di Kemenko Polhukam sudah cukup baik, dengan diberikannya diklat-diklat atau pelatihan sesuai dengan tugas jabatannya khususnya dalam pelayanan pensiun PNS.

b. Keamanan pelayanan

Keamanan dalam pelayanan pensiun PNS di Kemenko Polhukam dapat disimpulkan sudah cukup baik, ditinjau dari pelayanan pensiun ini sudah tidak ada lagi pungli ataupun calo karena saat ini sistem pelayanan pensiun khususnya di PT. Taspen telah diterapkan digitalisasi, sehingga pegawai yang diberikan pelayanan pensiun ini merasa aman dengan pelayanan yang diberikan oleh kepegawaian Kemenko Polhukam, bahwa gaji pensiunan dan THT pensiun ini diterima langsung oleh pegawai yang pensiun melalui rekening tanpa ada potongan apapun dan sesuai dengan rincian yang diberikan oleh PT. Taspen serta terjaganya kerahasiaan data dan informasi pegawai yang memasuki masa pensiun oleh petugas yang memberikan pelayanan pensiun baik di Kemenko Polhukam maupun instansi terkait.

c. Kemudahan Pelayanan

Kemudahan dalam pelayanan pensiun PNS di Kemenko Polhukam dapat disimpulkan kurang baik, hal tersebut didukung oleh beberapa hal yaitu: petugas seharusnya menjelaskan secara rinci terkait alur atau tahapan dan persyaratan pelayanan pensiun ini, justru pegawai yang akan pensiun mengingatkan dan menanyakan kepada petugas terkait alur dan persyaratan pensiun ini, hal tersebut seharusnya tidak boleh terjadi karena sudah merupakan tugas dari pegawai yang memberikan pelayanan pensiun serta pelayanan pensiun di Kemenko Polhukam masih belum menggunakan aplikasi online khususnya pada saat pegawai yang memasuki pensiun belum dapat mengupload berkas dokumen secara online dan belum dapat

mengetahui sudah sampai sejauh mana tahapan pensiunnya, untuk saat ini hanya mengandalkan informasi dari bagian kepegawain untuk tahapan proses pelayanan pensiunnya. selanjutnya dari sisi yang menangani pensiun sudah menggunakan aplikasi dari BKN dan PT. Taspen untuk memproses berkas pensiun tersebut. Namun dalam pelayanan pensiun ini mudah dan tidak berbelit-belit karena memang prosedur atau mekanisme harus seperti itu dengan melibatkan beberapa instansi lain dan semuanya dibantu oleh kepegawain sehingga memudahkan pegawai tidak perlu repot-repot harus ke datang ke BKN atau ke PT. Taspen.

d. Kepastian Pelayanan

Kepastian dalam pelayanan pensiun PNS di Kemenko Polhukam dapat disimpulkan kurang baik, hal tersebut didukung oleh beberapa hal yaitu: ketepatan waktu pensiun ini masih terdapat keterlambatan yaitu satu bulan dan 2 bulan setelah TMT pensiun, hal tersebut terjadi karena sebagai berikut : (1). Proses pelayanan pensiun yang terlalu mepet dengan TMT Pensiun pegawai, (2). SKPP baru dapat diproses setelah tunjangan kinerja dan uang makan dibayarkan dan ke (3). Proses yang lama terkait SKPP, hal tersebut tidak akan terjadi jika proses pensiun ini dipersiapkan dari jauh-jauh hari. Namun di sisi lain dalam kepastian pelayanan pensiun ini berpedoman pada SOP pelayanan pensiun yang berlaku dan biaya pelayanan pensiun ini semuanya gratis atau tidak dipungut biaya, baik dari Kemenko Polhukam maupun instansi lain seperti BKN, KPPN Jakarta I dan PT. Taspen dalam proses penerbitan pertek, SKPP ataupun pencairan gaji pensiun dan THT di PT. Taspen.

3. Kualitas Pelayanan

Menurut pendapat Hardiyansyah (2011: 40) bahwa terdapat 6 ciri-ciri pelayanan publik dikatakan baik atau berkualitas, setelah dilakukan identifikasi terhadap 6 ciri-ciri tersebut ke dalam pelayanan pensiun ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pensiun PNS di Kemenko Polhukam kurang baik,

karena masih terdapat keterlambatan dalam pelayanan pensiun, pegawai yang akan pensiun juga mengingatkan dan menanyakan kepada petugas terkait alur dan persyaratan pensiun ini serta belum adanya aplikasi yang dapat diakses secara online oleh pegawai yang memasuki masa pensiun. Hal tersebut diperkuat oleh pendapat 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.

B. Saran

Dari hasil penelitian dapat diketahui permasalahan yang terjadi dalam proses pelayanan pensiun Pegawai Negeri Sipil di Kemenko Polhukam saat ini sehingga diperlukan perbaikan diantaranya adalah :

1. Terhadap pelayanan pensiun di Kemenko Polhukam perlu diterapkan pelayanan pensiun yang berbasis teknologi sesuai gambar 4.6. Model Pelayanan Pensiun PNS di Kemenko Polhukam, sehingga memudahkan pegawai yang memasuki masa pensiun dan petugas yang menangani pensiun, selain itu juga dapat meningkatkan kecepatan dalam penyelesaian pelayanan pensiun.
2. Terkait Efektivitas pelayanan Pensiun di Kemenko Polhukam sebagai berikut :
 - a. Terhadap Sumber Daya Manusia yang menangani pensiun yang perlu dilakukan adalah dengan menjadikan petugas yang melayani pensiun sebagai PIC untuk pelayanan pensiun berbasis teknologi, hal tersebut sebagai bentuk antisipasi jika nantinya petugas yang melayani pensiun ini sedang sakit, dinas luar ataupun sedang berhalangan, selain itu perlu pelatihan kemampuan SDM terkait IT.
 - b. Terhadap keamanan pelayanan pensiun yang perlu dilakukan adalah mengoptimalkan aplikasi simpeg polhukam dengan menambahkan fitur pensiun, sehingga data-data pegawai yang pensiun yang tersimpan di aplikasi simpeg aman dari kebocoran data.

- c. Terhadap kemudahan pelayanan pensiun perlu dilakukan:
- 1) Dengan menerapkan *paper less* yaitu mengoptimalkan aplikasi simpeg polhukam dengan menambahkan fitur pensiun, sehingga pegawai yang memasuki masa pensiun dapat mengupload atau mengunggah file kelengkapan pensiun serta dapat memonitor sejauhmana pengurusan pensiunnya.
 - 2) Perlu dilakukan sosialisasi 1 tahun sebelum pegawai yang memasuki masa pensiun terkait tahapan pensiun maupun persyaratan pensiun dan mengundang PT. Taspen.
- d. Terhadap kepastian pelayanan pensiun perlu dilakukan kepegawaian melakukan identifikasi 1 tahun sebelum PNS memasuki masa pensiun melalui aplikasi simpeg polhukam, kemudian langsung menginformasikan kepada yang bersangkutan untuk mempersiapkan persyaratan pensiun.
3. Terhadap kualitas pelayanan pensiun yang perlu dilakukan adalah dengan menggunakan pelayanan pensiun berbasis teknologi sehingga terhindar dari keterlambatan.

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badriyah, Mila. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Pustaka Setia.
- Creswell, John W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and mixed methods approaches 4th ed.* California: Sage Publication.
- Dewandaru sigit. (2013). *Pemanfaatan Aplikasi e-office untuk mendukung reformasi*: Bandung.
- Dwiyanto, Agus (2014). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Hamali, Arif Yusuf. (2018). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Buku Seru.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Harsono. (2011). *Sistem Administrasi Kepegawaian*. Bandung : Fokusmedia.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Irawan, Prasetya. (2004), *Logika dan Prosedur Penelitian: Pengantar Teori dan Panduan Praktis Penelitian Sosial bagi Mahasiswa dan Peneliti Pemula*, Jakarta: STIA LAN.
- Islamy, Irfan (1999). *Kebijakan Publik*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Kadarisman, Muh. (2018). *Manajemen Aparatur Sipil Negara*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Kotler, Philip. (2004). *Manajemen Pemasaran. Edisi 11 jilid 1 dan 2 Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks, Jakarta.
- Kurniawan. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja sektor publik*. yogyakarta: Unit Penerbit

dan Percetakan STIM YKPN.

- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. (1992). Analisis Data Kualitatif Buku Sumber tentang Metode-metode Baru. Jakarta: UIP
- Moenir, H.A.S. (2014). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy. (2007). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Karya.
- Mulyana, Deddy. (2010). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pemerintah Kabupaten Mojokerto Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan (2017). Buku Panduan/Pedoman Pengelolaan Administrasi Pensiun.
- Purwanto, Agus (2009), Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik, Yogyakarta: Gava Media.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2012). Manajemen Pelayanan : Pengembangan Modul Konseptual, Penerapan Citizen Charter Dan Standar Pelayanan Minimal, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Samsudin, sadili. (2006), Manajemen Sumber Daya Manusia, cetakan ke 1, Bandung : Pustaka Setia.
- Sawir, Muhammad. (2020). Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, dan Aplikasi. Yogyakarta: Deepublish.
- Saydam, Gouzali (1997), Kamus Istilah Kepegawaian, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Sedarmayanti (2009). Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung : Penerbit Mandar Maju.
- Siagian, Sondang P. (1997), Bunga Rampai Manajemen Moderen, Jakarta: PT. Gunung Agung.
- Simamora, Henry. (2004). Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : STIE YKPN.
- Sinambela, Poltak Lijan. (2010). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : Bumi Aksara.
- Soewarno, Handyaningrat. (1996). Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen. Jakarta : Hj Masagung.
- Sondang P. Siagian. (2010). Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta : Bumi

Aksara.

Steers Richard M.(1985). Efektivitas Organisasi (Kaidah Perilaku), Erlangga, Jakarta. Stoner, A.F. James Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta. Bumi Aksara.

STIA-LAN Jakarta (2021), Pedoman Penulisan Tugas Akhir Program Magister Terapan, Jakarta, STIA-LAN.

Sugiyono. (2003), Metode Penelitian Administrasi, Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Thamrin, Husni. (2013). Hukum Pelayanan Publik di Indonesia. Yogyakarta : Aswaja Pressindo.

B. Peraturan Perundangan

Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

Undang-undang Nomor 11 Tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil.

Peraturan Menteri Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Nomor 1 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan.

Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

C. Jurnal

Ade Hermawan dan Linda Puspaningsih. (2018). Pelayanan Pensiun Pegawai Negeri Sipil Yang Mencapai Batas Usia Pensiun Pada Kantor Regional VIII Badan Kepegawaian Negara Banjarmasin. STIA Bina Banua Banjarmasin.

Grace, dkk .(2018). Kualitas Pelayanan Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sam Ratulangi.

Faizal, Muhammad dkk. (2020). Digitalisasi Pelayanan Pensiun Aparatur Negara pada Taspen (Studi tentang Taspen Ototentikasi di PT Taspen (Persero) KCU Kota Bandar Lampung.

G. Lawrence Atkins, PhD (2020). Retirement Security in a Post-Pandemic World.

Hidyanti, Erni (2021). Kualitas Pelayanan Penetapan Pensiun Otomatis Berbasis Less Paper Bagi Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara.

Jacquelyn Boone James, dkk (2016). Retirement Security: It's Not Just About the Money.

Le Gao, dkk (2021). Research on the Construction of Smart Pension System under the Background of Big Data.

Mikhail Ola Adisa, dkk (2022). Software Sustainability: A Design Case for Achieving Sustainable Pension Services in a Developing Country.

Obinna C. Ojiaku, dkk (2015). Customers' Expectation and Services Performance in Pension Fund Administration (PFA) in Southeast Nigeria.

Pernanda, Farid Ilham. (2022). Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dharmasraya.

Rafika. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada PT. Taspen (Persero) Cabang Pematangsiantar.

Takdir, Muhammad. (2013). Pelayanan Administrasi Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sinja.

Wulandari, Dewi Ayu (2021). Merajut Reformasi Birokrasi Melalui Pelayanan Publik Berkualitas.

D. Internet

Alur dan Persyaratan Administrasi Pensiun. <https://www.bkn.go.id/alur-syarat-pelayanan-administrasi-kepegawaian/pensiun>

Pelayanan Pensiun Terpadu (Satu Pintu). <https://bkpp.slemankab.go.id/pelayanan-pensiun-terpadu-satu-pintu/>

LAMPIRAN

1. Pedoman Wawancara
2. Transkrip Wawancara
3. Dokumentasi Pelayanan Pensiun
4. Dokumentasi Tangkap Layar
Aplikasi BKN dan PT. Taspen
5. SOP Pelayanan Pensiun Pegawai
6. Daftar Riwayat Hidup

PEDOMAN WAWANCARA

Identitas Informan :

- a. Nama :
- b. Pangkat/Golongan :
- c. Jabatan :
- d. Unit Kerja/Instansi :
- e. TMT Pensiun (untuk informan yang telah pensiun dan memasuki masa pensiun)

Pertanyaan berkaitan dengan Efektivitas Pelayanan Pensiun PNS di Kemenko Polhukam, sebagai berikut :

1. Berkaitan dengan pertanyaan tentang SDM dalam pelayanan pensiun
 - a. Pelayanan yang diberikan oleh SDM yang menangani pensiun
 - b. Jumlah petugas yang melayani pelayanan pensiun
 - c. Terkait kompetensi SDM yang memberikan pelayanan pensiun
2. Berkaitan dengan pertanyaan tentang keamanan dalam pelayanan pensiun
 - a. Terkait pungli atau calo dalam pelayanan pensiun
 - b. Hak pensiun diterima langsung kepada yang bersangkutan (pegawai)
 - c. Kerahasiaan data dan informasi pegawai yang pensiun
3. Berkaitan dengan pertanyaan tentang kemudahan pelayanan pensiun
 - a. Alur yang mudah dipahami
 - b. Apakah prosesnya berbelit-belit atau mudah
 - c. Apakah dapat diakses dengan menggunakan aplikasi atau secara online
4. Berkaitan dengan pertanyaan tentang kepastian pelayanan pensiun
 - a. Kejelasan prosedur pensiun
 - b. Waktu penyelesaian pensiun
 - c. Biaya pelayanan pensiun
5. Berkaitan dengan saran atau masukan dari key informan terkait pelayanan pensiun agar kedepannya lebih baik.

Transkrip Wawancara

Emah Liswahyuni, Kepala Biro Umum Kemenko Polhukam

Tanggal : 18 Juli 2022

Po	Assalamualaikum Waraohmatullohi Wabarokatuh, Selamat siang ibu, terima kasih ibu sudah meluangkan waktunya, saya disini bertujuan untuk melakukan wawancara terkait tesis saya yang berjudul efektivitas pelayanan pensiun PNS di Kemenko Polhukam
Ps	Walaikumsalam, baik boleh silahkan mas amru
Po	Menurut ibu karoum apakah SDM yang memberikan pelayanan pensiun sudah memberikan pelayanan dengan baik?
Ps	Sejauh ini pelayanan yang diberikan dari bagian kepegawaian khususnya yang melayani pensiun sudah cukup baik, cuma memang masih ada beberapa kendala yang dihadapi di lapangan karena keterbatasan dari SDM yang tersedia untuk melayani beberapa ratus orang pegawai di Kemenko Polhukam itu sendiri.
Po	Kemudian bu, untuk jumlah SDM yang memberikan pelayanan pensiun ini menurut ibu apakah perlu ditambah atau sudah cukup saat ini bu?
Ps	Untuk saat ini cukup satu orang, namun kedepannya saya rasa perlu ditambah, cuma memang dalam penambahan personil ini membutuhkan kompetensi dan juga nantinya rekrutment yang harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku, yang nantinya melalui CPNS oleh BKN dan KemenPAN RB.
Po	Selanjutnya bu, yang sudah ibu sampaikan tadi terkait kompetensi apakah SDM yang memberikan pelayanan pensiun ini menurut ibu apakah sudah sesuai atau masih perlu diberikan pelatihan lagi?
Ps	Untuk saat ini setiap kompetensi SDM kita saya rasa sudah baik ya, kan bisa lihat nilai IP ASN kita sudah kategori baik bageitu juga dengan SDM yang menangani pensiun ini, tetapi juga masih perlu diberikan pelatihan atau diklat lagi, karena bagaimanapun juga perkembangan nantinya untuk secara pelayanan pensiun itu pasti setiap tahunnya atau nantinya kedepan banyak peraturan-peraturan yang nantinya akan dikeluarkan oleh pemerintah dalam rangka kesejahteraan bagi penerima pensiun khususnya bagi ASN, sehingga wajib untuk pengelola SDM yang menangani pensiun ikut secara sering terkait diklat-diklat yang akan diadakan baik di internal polhukam maupun di eksternal polhukam.
Po	Selanjutnya ibu, mungkin di Instansi lain untuk pelayanan pensiun hanya sampai dengan penerbitan SK Pensiun ya bu tidak sampai dengan didampingi ke PT. Taspem, menurut pendapat ibu kenapa di Kemenko

	Polhukam untuk pelayanan pensiun ini tahapannya sampai dengan ke PT. Taspen?
Ps	Yang pertama adalah sebagai pengelola SDM, kita wajib untuk memberikan pelayanan kepada pegawai khususnya memang yang mau pensiun, karena tidak semua pegawai mengerti alur bagaimana mereka harus mengurus sampai pensiun khususnya ke taspen, mengapa saya minta untuk ada didampingi sehingga nanti pegawai tersebut tidak salah ketika mengurus, apalagi kalau nanti menemukan orang yang memanfaatkan khususnya pungli, karena di Polhukam sendiri dalam pengurusan pensiun saya sangat melarang anak buah saya untuk melakukan pungli atau menerima terkait dalam pengurusan pensiun kepada pegawai jadi harus melakukan pelayanan prima baik pegawai yang aktif maupun yang nantinya akan pensiun.
Po	Selanjutnya ibu, untuk SOP pelayanan pensiun ini sendiri apakah sudah cukup sesuai atau perlu ada perubahan, karena semakin kesini semakin berkembang terkait perturan atau teknologi?
Ps	Kedepan saya minta untuk pelayanan pensiun, walaupun sekarang sudah baik, tetapi kedepan harus lebih efektif lagi, contohnya mungkin dengan paperless atau dengan <i>computerize</i> yang mana nanti kedepannya pastinya sudah banyak aplikasi-aplikasi yang sangat membantu untuk pengurusan pensiun yang nantinya bisa bersinergi dengan aplikasi yang ada di BKN seperti itu.
Po	Selanjutnya terkait biaya bu, apakah ada biaya dalam pelayanan pensiun ini bu?
Ps	Kami di Polhukam tidak pernah ada pelayanan yang mengatasnamakan atau menerima uang, tidak ada sama sekali, memang itu murni untuk melayani pegawai, jadi selama ini tidak pernah ada pungutan biaya untuk pengurusan pensiun ini, baik di Polhukam sendiri atau ketika kami mendampingi pegawai tersebut ke taspen seperti itu, jadi semuanya gratis.
Po	Selanjutnya terkait waktu bu, menurut ibu idealnya pengurusan pensiun ini bagian kepegawaian khususnya yang menangani pensiun sebaiknya mulai diproses dari kapan ya bu supaya tepat waktu?
Ps	Biasanya satu tahun sebelum pegawai itu akan memasuki masa purna dari bagian kepegawaian harus menginfokan berkas-berkas apa yang akan dikumpulkan yang nantinya ketika sudah memasuki TMT Pensiun pengurusan ke BKN bisa segera diurus, karena kenapa nanti hasil dari BKN bisa bersinergi untuk ditindak lanjuti oleh bagian keuangan, jadi perlu waktu yang nanti dilakukan jauh-jauh hari, sehingga penerima pensiun tidak mengalami keterlambatan untuk mendapatkan pensiun dan tunjangan lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku.
Po	Untuk pelayanan pensiun ini apakah dapat diakses melalui aplikasi online yang dari pegawai yang memasuki pensiun bisa langsung upload

	data berupa soft file dan bisa langsung diproses oleh bagian kepegawaian?
Ps	Menurut saya saat ini belum ada ya, kita masih menggunakan aplikasi dari BKN dan Taspen, tetapi kedepannya kita bisa bangun aplikasi khusus pensiun ini di Kemenko Polhukam, nanti dari bagian kepegawaian bisa bersinergi dengan bagian data di Kemenko Polhukam yang memang menangani langsung terkait IT, sehingga nanti mana arahan yang tidak boleh oleh SPBE untuk dibuat aplikasi baru, mana aplikasi yang sudah ada di dalam Polhukam bisa diikutsertakan ke dalam aplikasi tersebut yang untuk mempermudah pelayanan pensiun by aplikasi.
Po	Kemudian bu, menurut pendapat ibu dengan panjangnya alur ini apakah pelayanan pensiun ini ribet atau mudah ya bu?
Ps	Sebenarnya tidak ribet ya, apabila prosesnya itu dilakukan jauh-jauh hari, sehingga nanti mau masuk masa pensiun TMTnya itu memang sudah dilakukan proses terkait berkas-berkas yang memang diharuskan untuk secara aturan yang berlaku, sehingga juga penerima nantinya tinggal mengambil uang tersebut di ATM atau Bank yang ditunjuk oleh taspen, jadi harus ada koordinasi dan komunikasi dengan instansi lainnya.
Po	Terakhir bu, saya boleh minta masukan atau saran kepada ibu karoum supaya pelayanan pensiun ini kedepannya lebih baik lagi bu?
Ps	Saran saya yang sudah saya sebutkan tadi, jaring komunikasi itu perlu baik untuk yang akan penerima pensiun begitu juga dengan taspen, dengan BKN dan juga dengan bagian keuangan dan untuk nantinya kedepan dengan bagian data, sehingga sinergitas itu sudah ada itu akan memudahkan bagi penerima pensiun dalam pengurusan pensiunnya.
Po	Baik ibu terima kasih banyak atas waktunya.
Ps	Sama-sama, sukses untuk mas amru ya.

Transkrip Wawancara

M. Absori, Analis Kepegawaian Ahli madya selaku Koordinator Kelompok Kepegawaian, Biro Umum

Tanggal : 5 Juli 2022

Po	Assalamualaikum Waraohmatullohi Wabarokatuh, mohon ijin pak Absori, saya disini bertujuan untuk melakukan wawancara terkait tesis saya yang berjudul efektivitas pelayanan pensiun PNS di Kemenko Polhukam
Ps	Walaikumsalam, silahkan mas
Po	Menurut pak absori apakah SDM yang memberikan pelayanan pensiun sudah memberikan pelayanan dengan baik?
Ps	Baik terima kasih atas waktunya, terkait SDM yang mengurus atau yang melaksanakan pengurusan pensiun di sini atau di kemenko Polhukam kalau dibilang apakah sudah baik jawabannya relative, karena ada beberapa faktor yang setiap pekerjaan atau pelaksanaan itu menjadi baik atau sangat baik bilamana didukung oleh beberapa faktor, secara sederhananya seperti ini bawasanya dalam perjalanannya proses pensiun itu sudah ada aturan mainnya, sudah ada SOP dan sebagainya tetapi dalam kondisi tertentu memang bisa dikatakan tidak sesuai atau tidak tepat waktu, karena kami melibatkan ada Lembaga atau Kementerian yang memang harus terlibat dalam pengurusan pensiun ini seperti PT. Taspen, BKN yang menerbitkan Pertek, dan juga dari sisi orang yang masuki pensiun itu, karena yang pensiun itu harus mengumpulkan berkas dan sebagainya. Nah artinya kalau bicara ketepatan waktu ini bisa relative, intinya secara umum sudah cukup baik kalau menurut saya seperti itu.
Po	Sedangkan untuk jumlah SDM yang memberikan pelayanan pensiun ini menurut pak absori apakah sudah cukup atau perlu ditambah agar pelayanannya menjadi baik, karena di Polhukam ini jumlah pegawainya tidak terlalu banyak ?
Ps	Baik, kalau dari sisi jumlah pegawai itu kalau memang untuk lebih baik itu sebaiknya ditambah, tetapi kembali lagi kalau bicara jumlah SDM itu berapapun jumlahnya jika berbicara kuantitas biasanya semua organisasi itu inginnya banyak atau lebih, tetapi kembali lagi kita di sini harus memanfaatkan kualitas karena meskipun banyak jumlahnya namun kualitas pelayanannya tidak baik atau tidak apa ya tidak bagus ya juga hasil akhirnya tidak bagus, intinya kembali lagi untuk kondisi saat ini saya katakan cukup.

Po	Baik pak, selanjutnya jika dilihat dari sisi kompetensi yang dimiliki SDM yang memberikan pelayanan pensiun menurut bapak apakah sudah sesuai atau masih perlu diberikan pelatihan lagi?
Ps	Baik, kalau bicara kompetensi itu tidak ada akhirnya, kalau untuk saat ini sudah cukup baik, namun bicara cukup atau tidak, karena bagaimanapun juga dalam hal peningkatan kompetensi itu penting jadi update aturan kemudian teknologi dan sebagainya itu dinamikanya luar biasa, jadi kesimpulannya kalau bicara kompetensi tetap kami harus perlu peningkatan, meskipun kondisi saat ini cukup, tetapi perlu peningkatan untuk peningkatan kompetensi seseorang misalkan dari pelatihan kemudian mengikuti workshop atau seminar atau sebagainya supaya update terus terkait aturan dan mekanismenya, saya rasa seperti itu.
Po	Kemudian begini pak untuk pensiun ini banyak berita di luar sana yang memberitakan adanya calo atau pungli, sepengetahuan bapak di Polhukam ada tidak pak kejadian seperti itu?
Ps	Baik, sepengetahuan saya selama saya bertugas di sini di Kemenko Polhukam itu belum pernah saya menemukan adanya calo atau pungli, artinya seseorang petugas atau yang mengurus pensiun itu meminta uang atau sebagainya itu saya rasa tidak ada dan belum pernah saya menemukan, walaupun ada di luar sana itu diluar kemampuan saya tetapi sepengetahuan saya selama ini saya belum pernah menemukan adanya pungli di Kemenko Polhukam.
Po	Selanjutnya pak, untuk SOP pelayanan pensiun ini sendiri apakah sudah sesuai atau perlu ada perubahan, karena semakin kesini semakin berkembang terkait teknologi?
Ps	Kalau menurut saya SOP itu kalau untuk perbaikan untuk lebih cepat itu perlu sekali ya, karena bagaimanapun juga dalam proses birokrasi ini sebaiknya lebih cepat, karena jika bisa lebih cepat kenapa diperlambat kira-kira seperti itu motonya, makanya arah perbaikan itu harus terus menerus, jadi meskipun dalam kondisi saat ini masih tetap berjalan bilamana ada perbaikan yang sifatnya untuk peningkatan, percepatan, ketepatan dan sebagainya itu tetap perlu perbaikan.
Po	Selanjutnya pak berkas pensiun ini kan sifatnya privasi, terkadang ada yang menanyakan pegawai lain atau mengaku saudara terkait hal pensiunnya, menurut bapak bagaimana dengan kerahasiaan atau keamanan datanya?
Ps	Baik, kalau dari sisi kerahasiaan yang sifatnya sensitive atau pribadi itu boleh kita rahasiakan berarti tidak perlu kita sampaikan ya, tapi kembali lagi bicara proses ketepatan, kecepatan dan sebagainya, sebaiknya untuk menciptakan keamanan atau kerahasiaan ataupun untuk memelihara dan menjamin kerahasiaan data tersebut harusnya kita menggunakan teknologi seperti itu, artinya apa bawasanya data yang

	sifatnya sensitive atau personal itu yang bukan untuk konsumsi umum dan tidak boleh, tetap kerhasiaan harus dijaga.
Po	Kemudian dari alur pelayanan pensiun ini cukup panjang ya pak, menurut bapak dengan alur seperti ini apakah pegawai yang masuki masa pensiun apakah paham ya pak?
Ps	Intinya adalah sebelum kita melaksanakan proses pensiun ini, yang bersangkutan atau orang yang pensiun itu harus diberikan penjelasan atau edukasi terlebih dahulu karena prosedurnya seperti ini, mekanismenya seperti ini bagitu, jadi supaya yang bersangkutan juga mengetahui alur atau proses tahapan pensiun dari awal sampai akhir seperti itu, maka perlunya semacam penyampaian informasi yang akurat kepada pegawai yang memasuki masa pensiun kira-kira seperti itu.
Po	Selanjutnya pak, menurut pendapat bapak dengan panjangnya alur ini apakah pelayanan pensiun ini juga berbelit-belit atau susah ya pak?
Ps	Sebenarnya begini, kalau bicara alur ya sepanjang itu tidak menyalahi aturan dan memang bisa katakanlah bisa dipermudah atau dipersingkat misalkan dari lima tahapan menjadi empat tahapan dan sebagainya, hanya saja disini untuk memangkas atau memperpendek pengurusan itu jangan sampai kita melampaui yang bukan kewenangan kita seperti misalkan suatu berkas atau ketentuan yang harus dikeluarkan oleh lembaga terkait, misalkan BKN kemudian kita tidak melalui BKN itu tidak bisa seperti itu, artinya bisa memangkas namun tidak melampaui kewenangan.
Po	Untuk pelayanan pensiun ini apakah dapat diakses melalui aplikasi online yang dari pegawai yang memasuki pensiun bisa langsung upload data berupa soft file dan bisa langsung diproses oleh bagian kepegawaian?
Ps	Baik, untuk saat ini kita kepegawaian belum ada aplikasi online mas, namun sebenarnya bisa saja kita buat karena ini eranya sudah era digital itu bisa saja, jadi tidak harus menggunakan hard copy bisa melalui istilahnya soft file atau dengan link dan sebagainya, tetapi kembali lagi kita lihat aturan mainnya, misalkan untuk SK asli nanti yang harus disampaikan ketentuannya apakah harus asli cap basah dan sebagainya apakah cukup dengan soft file, sebelum kita menerapkan digitalisasi atau menerapkan aturan itu kita komunikasikan dulu kepada Lembaga yang terkait dalam pengurusan ini, artinya kalau dokumen yang diminta harus asli cap basah tidak bisa kita rubah, jadi kita data terlebih dahulu mana yang bisa melalui soft file mana yang tidak untuk kecepatan proses pengurusan pensiun ini dan kita harus komunikasikan terlebih dahulu kepada Lembaga terkait yang berwenang untuk menerbitkan surat atau SK tersebut kira-kira seperti itu.

Po	Selanjutnya terkait waktu pak, menurut bapak idealnya pengurusan pensiun ini bagian kepegawaian khususnya yang menangani pensiun sebaiknya mulai diproses dari kapan ya pak supaya tidak terjadi keterlamabatan atau tepat waktu?
Ps	Baik, sebenarnya begini kalau bicara pensiun itu harusnya cepat ya, artinya begini jangan sampai nanti seseorang yang sudah TMTnya dia waktu pensiun misalkan TMT 1 Agustus pegawai ini sudah pensiun jangan sampai belum selesai, kalau bisa itu ketika dia TMT pensiun itu sudah selesai pengurusannya. Nah ini perlu dipelajari lagi kalau bicara idealnya berapa lama ya secepatnya kira-kira seperti itu, tetapi untuk mengetahui berapa lama sebulan atau dua bulan sebelumnya kan perlu diukur, jadi kembali lagi dipelajari dulu, jika bicara ketepatannya kalau bisa harusnya sebelum TMT atau saat TMT sudah selesai jadi jauh sebelumnya, beda halnya jika sudah kita proses usulannya, pangkat pengabdian ke BKN tetapi dari Lembaga tersebut belum selesai itu Namanya dari pihak eksternal yang mungkin disana punya aturan main yang akhirnya terlambat, tetapi dari sisi kita pelayanan harus cepat kira-kira seperti itu.
Po	Selanjutnya terkait biaya pak, apakah ada pak biaya dalam pelayanan pensiun ini pak?
Ps	Pelayanan pensiun ini tidak ada biaya sama sekali, biaya apa? Karena biaya itu harus jelas ada aturan mainnya, nanti kita dianggapnya seperti tadi yaitu pungli, karena ini sudah tugas kita kewajiban kita sebagai aparatur sebagai pegawai yang memang secara jelas ketika kita ditugaskan sebagai PNS yang memiliki tugas-tugas dalam hal pengurusan pensiun sudah digaji dan sebagainya nah itu sebagai bentuk pengabdian, saya rasa saya belum pernah menemukan dalam pengurusan pensiun itu ada biayanya kira-kira seperti itu.
Po	Terakhir pak, saya boleh minta masukan atau saran kepada pak absori supaya pelayanan pensiun khususnya di polhukam menjadi lebih baik lagi?
Ps	Sebaiknya kedepannya kalau sudah eranya digitalisasi sebaiknya tidak ada lagi pertemuan atau person to person tadi misalkan menggunakan soft file, supaya apa Namanya data-data itu harus dipersiapkan dan mana yang memang harus asli dan mana tidak atau harus bukti asli cap basah ya memang itu aturan tidak bisa ya jangan dipaksakan, namun jika hanya data yang sifatnya bisa lewat soft file itu bisa lebih cepat dapat menggunakan teknologi ya harus kita ciptakan itu.

Transkrip Wawancara

Novalia Yuliani, Analis Kepegawaian Ahli Muda selaku Subkoordinator Kelompok Kepegawaian, Biro Umum

Tanggal : 4 Juli 2022

Po	Assalamualaikum Waraohmatullohi Wabarokatuh, selamat siang bu Nova mohon ijin bu, saya disini ingin melakukan wawancara terkait tesis saya yang berjudul efektivitas pelayanan pensiun PNS di Kemenko Polhukam
Ps	Baik, silahkan mas amru
Po	Menurut bu nova SDM yang memberikan pelayanan pensiun khususnya untuk PNS di Kemenko Polhukam apakah sudah baik?
Ps	Sepengetahuan saya, setiap kali kan kita itu punya data pegawai ya, jadi pasti kami akan tahu pegawai siapa saja yang akan memasuki masa pensiun dan biasanya pengurusan pensiun itu dilakukannya biasanya enam bulan atau sampai dengan tiga bulan sebelum pensiun biasanya ya, selama ini sih kami di bagian kepegawaian berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik bagi para pegawai kami terutama bagi pegawai yang akan memasuki masa purna tugas, karena selama ini mereka sudah bekerja begitu lama kemudian diakhirnya kami juga ingin memberikan pelayanan yang terbaik untuk mereka, karena pengurusan pensiun inikan melibatkan berbagai macam pihak dari BKN, bagian Keuangan atau Taspennya.
Po	Kemudian bu nova untuk jumlah SDM yang menangani terkait pelayanan pensiun ini apakah sudah cukup atau perlu ditambah bu?
Ps	Mengingat jumlah pegawai kami memang tidak terlalu banyak ya, memang saat ini untuk pengurusan pensiun itu hanya dilakukan oleh satu orang yang menangani pensiun PNS ini, sedangkan kalau TNI dan Polri biasanya kami tidak melakukan pengurusan itu, biasanya kami hanya bersurat untuk ke Mabes TNI atau Mabes Polri terkait pemberitahuan pensiun TNI atau Polri. Saya kira untuk saat ini masih cukup, tetapi jika nanti peta jabatan terisi banyak dan pegawai kita semakin banyak kemungkinan SDMnya kurang ya jika hanya dilakukan oleh satu orang ya, mungkin nanti akan ditambah.
Po	Selanjutnya bu, untuk kompetensi SDM yang memberikan pelayanan pensiun ini apakah sudah kompeten menurut ibu?
Ps	Menurut saya saat ini kompetensi SDMnya sudah cukup baik, selama inikan memang untuk setiap pegawai yang ada di Polhukam kami berusaha untuk meningkatkan kompetensi yang bersangkutan dengan memberikan diklat-diklat terkait dengan jabatan yang diemban, begitu pula dengan pegawai yang menangani pensiun, kami berusaha untuk

	mencari diklat yang terkait dengan pensiun, cuma memang terkadang untuk diklat teknis terkait pensiun terbatas ya, karena kami tidak punya badan diklat jadi kami agak sedikit terbatas, jadi kita harus mencari yang sesuai dengan pensiun biasanya itu diselenggarakan oleh BKN, sedangkan slotnya itu tidak banyak biasanya.
Po	Selanjutnya bu, menurut sepengetahuan ibu dalam hal pelayanan pensiun ini apakah ada calo atau pungli?
Ps	Kalau di Polhukam untuk pungli sara rasa tidak ada ya, mungkin ketika mengurus terkait di taspennya ya mungkin kadang orang istilahnya ada orang yang menawarkan bantuan itu, tetapi kalau dari kami sendiri di Bagian Kepegawaian seperti kami tidak memungut biaya.
Po	Menurut ibu, apakah pelayanan pensiun ini sudah sesuai dengan SOP saat ini?
Ps	Menurut saya saat ini pelayanan pensiun sudah sesuai SOP, namun kedepannya perlu penyesuaian kembali jika ada penambahan atau perubahan terkait aturan pensiunnya.
Po	Selanjutnya bu, untuk keamanan data pensiun ini bagaimana ya bu, karena takutnya data ini disalahgunakan, karena ada nomor rekening, KTP dan lain-lain?
Ps	Saat ini kan memang pelayanan kita istilahnya masih manual ya, jadi segala sesuatunya bentuknya pasti hard copy belum ada sistem yang istilah yang melakukan proses itu dalam satu aplikasi begitu, jadi kan tahapannya banyak, jadi dokumen yang usulan pensiun itu bentuknya hard copy baru kita proses ke BKN sampai dengan Taspem, jadi menurut saya dengan sistem online apalagi aplikasi resmi ya mungkin keamanan datanya lebih aman.
Po	Kemudian bu, untuk alur pelayanan pensiun inikan lumayan banyak, menurut bu nova apakah pegawai yang memasuki masa pensiun ini mengerti atau paham terkait alur tersebut atau alur ini berbelit-belit bu?
Ps	Karena kan memang saat ini mekanisme yang berlaku memang harus seperti itu ya jadikan mau tidak mau pegawai itu kan harus setelah ke kepegawaian, kemudian urus ke taspennya setelah mendapatkan SK pensiun dari kepegawaian.
Po	Selanjutnya bu, apakah pelayanan pensiun ini dapat diakses menggunakan aplikasi online yang dari pegawai yang memasuki pensiun bisa langsung upload data berupa soft file dan bisa langsung diproses oleh bagian kepegawaian?
Ps	Sebenarnya sih, tujuan untuk pelayanan aplikasi itu kan untuk memudahkan ya, cuma memang kendalanya di kami itu untuk pengadaan aplikasi terkait dengan pelayanan pensiun itu kan memang terkait dengan SPBE ya, jadi istilahnya Instansi saat ini belum bisa melakukan pengadaan aplikasi yang istilahnya tidak resmi, jadi semua

	itu sekarang diarahkan menjadi satu aplikasi untuk seluruh Kementerian atau Lembaga, kita sih harapannya dari BKN ada satu aplikasi khusus untuk pensiun langsung klik semua Kementerian atau Lembaga memasukkan berkas sebenarnya lebih enak ya cuma ya saat ini belum ada, saat ini ya hanya kami yang bisa mengakses aplikasi dari BKN dan Taspen untuk proses pensiun ini, untuk pegawai yang pensiun belum bisa akses.
Po	Kemudian bu, untuk waktu pengurusan pensiun ini idealnya berapa bulan bu sebelum TMT pensiunnya supaya tepat waktu?
Ps	Sebenarnya sih idealnya enam bulan ya, cuma kadang waktu masih jauh itu suka ada perasaan yang kurang enak ya ketika akan mengingatkan yang bersangkutan, jadi kita kadang punya perasaan takutnya kesan seolah-olah mengusir atau bagaimana gitu kan kadang ada perasaan-perasaan itu sih, tetapi memang lebih jauh-jauh hari kita lebih enak mengurusnya agar ketika ada kakurangan kita bisa mintakan ke yang bersangkutan dan kita sampaikan lagi kepada pihak terkait biar lebih cepat prosesnya, tetapi kadang-kadang ketika kita meminta berkasnya ke calon pensiunannya juga mereka agak lama untuk melengkapi berkas yang bersangkutan sendiri begitu, kadang juga prosesnya memang agak lama seperti pengeluaran SKPP dari keuangan atau KPPN, karena SKPP baru bisa dikeluarkan setelah semua pembayaran selesai dilakukan oleh bagian keuangan, kadang itu ya suka jadi lama sehingga tidak tepat ketika TMT yang bersangkutan tetapi hak yang bersangkutan itu tidak hilang hanya tertunda saja yang nanti dapat dirapel pada bulan berikutnya.
Po	Selanjutnya bu, untuk pelayanan pensiun ini apakah ada biayanya?
Ps	Pelayanan pensiun ini tanpa biaya sepeserpun ya mas, kami juga melakukan pelayan yang lainnya tanpa ada biaya sepeserpun, karena memang pelayanan di kami termasuk pensiun ini sudah tugas kami di kepegawaian.
Po	Terkait kejelasan persyaratan pensiun ini seperti apa ya bu?
Ps	Memang sebaiknya ketika calon pensiun itu kita diawal sudah jelaskan persyaratan yang harus dimintakan itu misalnya apa aja, jadi yang bersangkutan menyiapkan persyaratannya itu, kalau misalnya ternyata persyaratannya yang sudah dikirimkan ketika pada proses itu ternyata ada dokumen yang kurang atau misalnya kurang lengkap kami harus sampaikan kembali kepada yang bersangkutan untuk dilengkapi kembali. Jadi di tengah jalan juga memnungkinkan ada dokumen tambahan yang harus dilengkapi oleh yang bersangkutan.
Po	Terakhir bu, saya boleh minta masukan atau saran kepada ibu supaya pelayanan pensiun khususnya di polhukam menjadi lebih baik lagi?

Ps	<p>Untuk yang manangani pensiun perlu dilakukan sosialisasi terkait pensiun, karena belum pernah dilakukan sosialisasi terkait pensiun dan mengundang dari BKN maupun dari PT. Taspen kemudian ada permintaan dari para calon pensiun untuk persiapan mereka sebelum pensiun, memang saat ini belum ada diberikan pembekalan bagi para calon pensiunan, dulu pernah dilakukan satu kali, dilakukan diklat, dilakukan diklat kewirausahaan, mudah-mudahan itu bisa dilaksanakan kembali ya, tetapi memang keterbatasan anggaran jadi kami susah untuk melaksanakan itu kembali walaupun nanti mungkin sifatnya secara daring ya bisa sharing-sharing tekrkait cara-cara kewirausahaan ya. Selain itu, harapannya kedepan dari sisi aplikasi pelayanan pensiun yang terintegrasi hanya ada satu aplikasi yang digunakan untuk seluruh Kementerian atau Lembaga jadi calon pensiun hanya mengupload dokumen sudah bisa langsung keluar SK dan uang pensiun sudah bisa masuk ke dalam rekening.</p>
----	---



Transkrip Wawancara

Syarifudin, Analisis Pengelolaan Keuangan APBN Ahli Muda pada Sub Koordinator Kelompok Administrasi Keuangan pada Biro Umum

Tanggal : 6 Juli 2022

Po	Selamat sore pak syarifudin, terima kasih pak sudah meluangkan waktu untuk wawancara terkait tesis saya yang berjudul Efektivitas pelayanan pensiun PNS di Kemenko Polhukam
Ps	Iya sama-sama mas, silahkan mas bisa dimuai
Po	Untuk pelayanan pensiun inikan kita melibatkan bagian keuangan ya terkait proses pensiun PNS ya, menurut bapak apakah SDM yang menangani pensiun ini sudah baik dalam hal koordinasi dengan bagian keuangan?
Ps	Terima kasih buat mas amru yang bertanya kepada kami, alhamdulillah terkait pensiun di kami ini khususnya untuk segala bentuk kelengkapan atau hak-hak pegawai yang pensiun, untuk bagian keuangan itu sangat diperlukan untuk percepatannya, karena di bagian kami ini khususnya untuk pengelolaan surat menyurat atau surat pemberhentian itu kan kami prosedurnya itu lumayan panjang, karena dibantu dengan kantor pelayanan perbendaharaan Jakarta I untuk menginformasikan pemutusan hak-hak pegawai dalam hal pembayaran terkait segala bentuk pembayaran dari gaji dan tunjangan, untuk prosedur SKPP ini kami di bagian keuangan ini memang semuanya ini tersusun dengan rapi walaupun mekanismenya ini agak sedikit panjang, kami juga selalu mendata setiap bulannya atau setiap tahunnya dengan mekanisme dengan surat keputusan dari BKN terkait perteknya dan surat pemberhentiannya dari bagian kepegawaian benar-benar sangat kami perhitungkan secara detail ya terkait SKPP ini, tetapi apapun itu kami selalu berkoordinasi dengan kepegawaian, karena kepegawaian ini kan memang menjadi dasar kami untuk pensiun ini, kami sangat bekerjasama sekali dengan bagian kepegawaian terkait pensiun ini dan kami sangat terbantu dan selama ini lancar-lancar saja untuk hak-hak pensiun, demikian penjelasan saya.
Po	Selanjutnya pak, seperti bapak ketahui pelayanan pensiun ini banyak tahapannya, menurut bapak untuk tahapan pelayanan pensiun ini berbelit-belit tidak pak?
Ps	Menurut pandangan saya sebetulnya ini soal rasa ya, artinya kalau di kami untuk proses SKPP itu sebetulnya mudah-mudah saja, inikan memang mekanisme ini sudah sering kita lakukan karena juga sering kita sampaikan kepada pegawai yang mau pensiun, sebetulnya menurut kami tidak terlalu berbelit-belit ya, karena kan kita sudah tau

	tahapannya seperti apa dan bagaimana cara kita untuk melakukan dan ambil tindakan dalam hal mempercepat SKPP tersebut.
Po	Menurut bapak berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menerbitkan SKPP pensiun?
Ps	Untuk penerbitan SKPP ini kan sebetulnya tidak lama sebetulnya, bisa kita maksimalkan lima hari kerja kita juga berkoordinasi dengan kantor perbendaharaan KPPN Jakarta I memang untuk memproses itu dibutuhkan waktu paling lama lima hari kerja, jadi untuk kita sendiri terkadang tidak sampai lima hari kerja sudah bisa terbit SKPPnya karena tergantung situasi dan kondisinya apapun itu.
Po	Untuk penerbitan SKPP ini ada biayanya tidak pak?
Ps	Kalau untuk pelayanan SKPP ini tidak ada biaya sama sekali, karena memang ini ranahnya sudah kerjasama dengan kantor kantor perbendaharaan KPPN Jakarta I, karena semua itu sudah merupakan tugas dari jabatan itu, menurut saya seperti itu.
Po	Menurut bapak apakah ada pungli atau calo dalam hal pelayanan pensiun PNS di Polhukam?
Ps	Kalau menurut saya tidak ada ya istilahnya calo atau pungli di Polhukam, karena ini murni langsung dari pegawai dan petugas di bagian Kementerian Polhukam baik itu dari kepegawaian maupun keuangan khususnya dalam hal SKPP ini.
Po	Menurut bapak apakah dalam penerbitan SKPP ini dapat diakses menggunakan aplikasi ?
Ps	Menurut saya di era sekarang ini khususnya dalam hal pengurusan SKPP ini kan dengan aplikasi untuk mempermudah dalam artian mempercepat prosesnya dalam hal SKPP ini, sebetulnya aplikasi ini harusnya sudah ada dan di perlukan sekali, namun untuk saat ini masih belum tersedia, kami berharap kedepannya sudah ada aplikasi ini.
Po	Menurut bapak apakah ada kendala dalam hal penerbitan SKPP ini?
Ps	Untuk kendala biasanya kami ini di bagian keuangan ini terkendalanya di kantor perbendaharaan KPPN Jakarta I, harus ada beberapa tahapan disposisi surat, kemudian memverifikasi datanya yang biasanya agak terlambat, jadi ini yang bikin menghambat begitu, hanya itu saja sih sebetulnya kendalanya, karena dari kita sudah semaksimal dan secepat mungkin.
Po	Menurut bapak kenapa untuk gaji pensiunan ini tidak bisa sesuai dengan waktu TMT pensiun?
Ps	Jadi untuk masalah TMT, kita lihat dulu terkait pembayaran contohnya terkait tunjangan kinerja ini kan kita kerja dahulu setelah itu dibayar dari Kepmenko saja berbunyiya dari tanggal satu sampai dengan tiga puluh, jadi ketika dia TMT katakan 1 Mei , berarti 1 Mei ini dia sudah

	tidak dapat entah itu tunjangan, gaji juga sudah distop atau tidak menerima gaji, tetapi masih ada tunjangan yang belum dibayarkan yaitu terkait tunjangan kinerja dan uang makan, nah inikan kita bayar setelahnya, dari pembayaran itu kita selesaikan dulu pembayarannya baru kita urus SKPPnya, kalau terkait dia tidak dapat gaji di TMT 1 Mei dia nanti akan dirapel pada saat bulan depannya misalnya bulan Juni, menurut saya seperti itu.
Po	Terakhir ya pak, mohon saran pak agar kedepannya pelayanan pensiun ini berjalan dengan baik, khususnya koordinasi antara kepegawaian dengan keuangan?
Ps	Kerjasama selama ini dengan kepegawaian sudah bagus, mungkin kedepannya lebih sering saja duduk bareng untuk membahas terkait pelayanan pensiun ini, karena untuk mencari solusi jika ada kendala di lapangan dan juga berguna jika nantinya ada mekanisme atau aturan terbaru terkait pensiun.

Transkrip Wawancara

Gerald, Analisis kepegawaian Ahli Muda pada Direktorat Pensiun PNS dan Pejabat Negara, Badan Kepegawaian Negara RI

Tanggal : 7 Juli 2022

Po	Selamat pagi pak gerald, terima kasih pak sudah meluangkan waktu untuk wawancara terkait tesis saya yang berjudul Efektivitas pelayanan pensiun PNS di Kemenko Polhukam
Ps	Iya sama-sama mas, silahkan mas
Po	Terkait pelayanan pensiun PNS di Polhukam ini kan melibatkan dari BKN ya pak karena terkait penerbitan pertek pensiun, nah menurut bapak apakah koordinasi selama ini dengan BKN sudah berjalan dengan baik dalam hal pelayanan pensiun ini?
Ps	Menurut saya, karena kebetulan saya yang ditugaskan sebagai penghubung dan dipercaya untuk mengurus Polhukam sejauh ini bagus sih, karena dari sisi pengusulannya tidak terlalu mepet dan juga data kelengkapan persyaratannya juga dilengkapi, jadi kita juga memprosesnya dengan cepat.
Po	Selanjutnya pak, apakah perlu pak penambahan terkait jumlah SDM yang mengurus pensiun ini supaya bisa koordinasi dengan BKN biar tidak tertumpu pada satu orang jika sedang berhalangan?
Ps	Kalau itu sih saya lebih cenderung untuk pengunggah persyaratan pensiun ke dalam aplikasi Docudigital BKN kan tergantung beban ya, untuk Polhukam sendiri kan bebannya belum terlalu banyak, untuk yang sebagai penghubung sih saya lebih senang hanya satu orang ya, jadi saya tinggal koordinasi dengan gampang tektokan dengan satu orang saja.
Po	Selanjutnya pak, menurut bapak untuk kemanan data kelengkapan pensiun ini yang sudah di upload ke Docudigital BKN ini seperti apa?
Ps	Kebetulan di aplikasi kami kan menggunakan Docudigital BKN ya, nah itu ada unit tersendiri yaitu Direktorat ITI yang mengelola untuk menjaga keamanan dan juga direktorat tersebut juga bekerjasama dengan BSSN maupun dari BIN, jadi sejauh ini data itu ada kemanannya begitu atau bisa dibilang <i>secure</i> gitu.
Po	Sepengetahuan bapak untuk pelayanan pensiun ini khususnya penerbitan pertek ini ada calo atau pungli tidak pak?
Ps	Kalau misalnya calo, saya kurang bisa menjelaskan ya ini calo atau bukan ya, kadang-kadang ada orang yang datang kesini menanyakan dia mengaku sebagai saudara nah kalau seperti itu kita kurang bisa mempercayai ini saudara atau bukan dan menanyakan pensiunnya si ini

	sudah jadi belum, atau mau urus pensiun ini dan sudah sejauh mana prosesnya, tetapi kan kami punya aturan bahwa kita tidak melayani perorangan harus lewat instansi resmi.
Po	Selanjutnya pak terkait proses atau tahapan pelayanan pensiun ini sendiri seperti apa mudah atau berbelit-belit pak?
Ps	Menurut pendapat pribadi saya, dengan sistem sekarang itu memanjangkan birokrasi ya, karena kenapa, dulu ketika Instansi ada yang mengusulkan pensiun, SK pensiun itu langsung diselesaikan oleh BKN, nah untuk sekarang itu berbeda BKN hanya menerbitkan pertimbangan teknisnya dan kemudian Instansi menerbitkan SK pensiunnya, menurut saya sih agak menambah waktunya dibandingkan dengan proses yang dulu yang langsung bisa diselesaikan di BKN.
Po	Meyambung hal tadi pak, menurut bapak tahapan dan persyaratan pensiun ini mudah dipahami tidak pak oleh pegawai yang memasuki masa pensiun?
Ps	Kalau untuk tahapan ini ya harusnya kita jelaskan terlebih dahulu supaya penisunan ini paham ya pak, biasanya yang ada kendala itu di persyaratan, jadi memang sepengetahuan saya teman-teman dari Instansi lain juga sering bercerita terkait hal tersebut, jadi memang sebaiknya calon penisunan ini mempunyai file baiknya sih soft file ya terkait data-data pribadi pegawai ya, nantinya pensiun ini tidak perlu meminta lagi ke bagian Kepegawaian jika diminta untuk melengkapi persyaratan, belum lagi kadang-kadang pegawai ini belum siap untuk pensiun sehingga lama dalam pengumpulan berkas persyaratannya.
Po	Untuk proses penerbitan pertek BKN ini untuk waktu yang dibutuhkan berapa lama ya pak dari kita mengirimkan usulan?
Ps	Ketika kita menerima usulannya kemudian kita memeriksa terlebih dahulu terkait kelengkapan dokumennya itu apakah sudah lengkap semua, ketika sudah lengkap semua kita mempunyai aturan bahwa empat belas hari kerja itu sudah selesai perteknya.
Po	Selain itu pak, untuk penerbitan pertek ini ada biayanya tidak pak?
Ps	Tidak ada pak, gratis tidak ada biaya sama sekali, ini sudah tugas kita.
Po	Untuk aplikasi SAPK dan Docudigital ini apakah bisa diakses juga oleh penisunan pak?
Ps	Menurut saya, untuk saat ini belum bisa ya karena memang aplikasi ini hanya bisa diakses oleh pegawai yang menangani pensiun di Instansi, karena di dalam aplikasi docudigital BKN ini kan tidak hanya terkait pensiun, di dalamnya ada menu juga untuk terkait kenaikan pangkat PNS dan juga terkait usulan NIP CPNS, namun kedepannya perlu ada aplikasi yang sifatnya terintegrasi dengan BKN ya pak, yang bisa diakses oleh penisunan sendiri dengan upload dokumen

	<p>kelengkapannya kemudian diverifikasi oleh Instansi jika sudah lengkap maka langsung diteruskan ke BKN dan langsung diproses supaya lebih cepat dan praktis, contohnya mungkin seperti aplikasi yang rekrutmen CPNS itu yang SSCN, itukan pelamar tinggal upload dokumen persyaratannya kemudian diverifikasi oleh Instansi dan jika sudah memenuhi persyaratannya maka bisa langsung di proses oleh BKN untuk dapat nomor ujiannya sehingga bisa ikut ujian seleksi CPNS, namun untuk persiapan inikan kadang-kadang ada yang gaptek ya pak mungkin perlu pendampingan juga oleh instansi saya kira seperti itu pak untuk kedepannya.</p>
Po	<p>Terakhir pak, mohon saran pak agar kedepannya pelayanan pensiun ini berjalan dengan baik, khususnya koordinasi antara kepegawaian Polhukam dengan BKN ?</p>
Ps	<p>Sejauh ini sudah bagus ya terkait koordinasinya, mungkin ya dari sisi waktu pengusulannya lebih longgar lagi ya atau jauh-jauh hari, untuk saat ini sih tidak terlalu mepet juga tetapi takutnya nanti ada kendala tiba-tiba ada perubahan misalnya pegawai yang diusulkan meninggal dunia jadi biar tidak kerja dua kali, mungkin lebih dimundurin lagi waktu pengurusannya</p>

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

Transkrip Wawancara

Feri, Account Officer, PT. Taspen (Persero) Jakarta Pusat

Tanggal : 12 Juli 2022

Po	Selamat pagi pak ferri, terima kasih pak sudah meluangkan waktunya dan mohon izin saya ingin melakukan wawancara kepada pak ferri terkait tesis saya yang berjudul Efektivitas pelayanan pensiun PNS di Kemenko Polhukam
Ps	Baik mas, silahkan mas
Po	Untuk pelayanan pensiun PNS di Polhukam ini kan melibatkan dari PT. Taspen ya pak, karena terkait gaji pensiun dan THTnya, nah menurut bapak apakah koordinasi selama ini dengan PT. Taspen sudah berjalan dengan baik dalam hal pelayanan pensiun ini?
Ps	Menurut saya sudah baik ya pak, apalagi sekarang ini kan sudah memakai teknologi bisa lewat aplikasi kami, walaupun tidak melalui aplikasi dari instansi bisa mengirimkan soft filenya lewat whatsapp kepada kami.
Po	Menurut bapak berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk memproses usulan gaji pensiun dan THT pegawai ini?
Ps	Baik pak, terkait pemrosesan klaim yang diajukan oleh mitra ya dalam hal ini Instansi, sebenarnya kita sudah menyiapkan tempatnya itu namanya https://eklim.taspen.co.id/ nah sekarang bertransformasi namanya tos yaitu https://tos.taspen.co.id/ , jadi lewat proses itu kita akan berikan user kepada mitra kita pak baik Instansi atau Lembaga kepada masing-masing untuk melakukan upload dokumen klaim, karena memang aplikasi ini baru launching, namun masih banyak perbaikan-perbaikan, untuk berapa lamanya itu standarnya dua hari kerja pak itu sudah ada jawaban, entah itu berkas memenuhi syarat atau belum memenuhi syarat serta tidak memenuhi syarat, kalau berkas sudah dinyatakan memenuhi syarat itu paling lama dua hari kerja belum termasuk kliring transfer dari tiap Banknya, jika termasuk kliring bisa tiga sampai empat hari kerja uangnya bisa masuk ke rekening.
Po	Menurut pak ferri untuk pelayanan pensiun ini khususnya pada saat proses gaji pensiunan dan THT di Taspen ini apakah ada calo atau pungli ?
Ps	Calo untuk sekarang saya rasa sudah hampir tidak ada atau tidak pernah saya lihat, kalau dulu memang banyak, contohnya seperti ada yang bantu ngurusin bukan resmi, kadang mereka itu suka masuk ke dalam himpunan pensiunan jadi seperti dari mulut ke mulut, ngurus ke si A bisa cepat seperti itu, jadi si A ini dalam satu minggu bisa datang tiga sampai empat kali ke kantor taspen untuk mengurus berkas pensiun yang berbeda-beda bagitu pak, ini saya cerita dulu ya pak, nah untuk

	<p>sekarang kita sudah tidak karena memang pelayanannya sudah tidak ribet dan sekarang sudah hampir setengahnya digitalisasi ya jadi sudah berkuranglah calo itu, saya kira itu ya pak.</p>
Po	<p>Untuk pelayanan pelayanan pensiun di Taspen ini dipungut biaya atau ada biayanya tidak pak?</p>
Ps	<p>Nah kalau untuk pelayanan pensiun di Taspen sendiri ini gratis atau free, jadi mau minta formulir apa juga kita gratis, kadang-kadang petugas kita yang di depan itu misalnya pesiunan ada yang lupa fotokopi atau scan kita pasti bantu itu atau kadang kita cetakin foto itu sering kita lakukan, biar tidak bolak balik.</p>
Po	<p>Selanjutnya pak, kan ini jika di Polhukam kita yang bantu atau dampingi untuk urus pensiunnya ya pak ke taspen terkait data rekaman biometriknya nanti bagaimana ya, karena kan kita hanya mengirimkan soft file saja tanpa adanya tatap muka?</p>
Ps	<p>Untuk saat ini layanan biometrik ini kan hanya ada di kantor cabang taspen ya pak, caranya bagaimana? kalau misalkan pengalaman dari instansi lain, ada beberapa instansi yang mengadakan acara untuk penyerahan simbolis bagi pegawai yang memasuki batas usia pensiun dan sosialisasi kepada pegawai yang akan memasuki batas usia pensiun, nah dalam acara tersebut disosialisasikan hak dan kewajiban oleh taspen dan sekaligus dilakukan perekaman biometriknya begitu pak, jadi yang calon pensiun ini sudah kita rekam biometriknya sehingga pada saat nanti pensiun kita sudah punya datanya. Kalau tidak ya harus datang ke taspen karena dengan biometrik ini nantinya kita bisa memonitor pensiunan ini masih hidup atau sudah meninggal dunia. Saya cerita sedikit nih pak, kenapa awalnya bisa lahir biometrik ini pak, seperti bapak ketahui kan pensiunan dulu itu setiap bulannya itu apalagi awal bulan pasti antri ya pak di bank untuk mengambil uang pensiunan dan pasti ramai, nah kita berinovasi supaya uang pensiun ini bisa mudah dan tepat sasaran sehingga meminimlisir terjadinya kesalahan dalam pembayaran dan tidak perlu lagi datang ke bank untuk melakukan verifikasi misalnya dia masih hidup, sehingga muncullah gagasan otentikasi digital ini pak, nah otentikasi ini bisa dilakukan dimana saja melalui smart phone dengan melakukan verifikasi wajah, setelah berhasil uang pensiunnya cukup diambil di ATM jadi tidak perlu lagi datang langsung dan antri di Bank.</p>
Po	<p>Menurut pendapat bapak, untuk tahapan atau proses pensiun ini seperti apa mudah atau berbelit-belit pak?</p>
Ps	<p>Sebatas yang saya ketahui ya pak, proses pensiun itu kan seharusnya satu tahun sebelum yang bersangkutan mencapai BUP ya pak, itu dari bagaian kepegawaian harus sudah menginformasikan ke calon penerima pensiun itu, nah itu paling cepat itu pak, jadi agar mereka punya waktu untuk mengumpulkan persyaratan pensiunnya sampai</p>

	dengan proses SK pensiunnya, karena apa nanti takutnya ada kendala di proses tersebut yang nantinya bisa menjadi permasalahan atau keterlambatan seperti itu, saya rasa dengan sistem sekarang ini si penerima pensiun ini tidak perlu lagi datang langsung ke taspen ya pak, karena kita harapkan memang kerja sama dengan instansi atau lembaga untuk dapat melakukan upload data si calon penerima pensiun itu melalui aplikasi.
Po	Terakhir pak, mohon saran pak agar kedepannya pelayanan pensiun ini berjalan dengan baik, khususnya koordinasi antara kepegawaian Polhukam dengan PT. Taspen ?
Ps	Sejauh ini sih hubungan kita sudah cukup baik ya pak, terkait dengan koordinasi juga sudah cukup baik, nah mungkin saran saya seperti ini belum pernah dari Polhukam untuk mengadakan kegiatan bareng Taspen misalnya sosialisasi, untuk mengumpulkan pegawai-pegawai Kemenko Polhukam yang akan BUP, mungkin kedepannya harus dilakukan ya pak, karena si pegawai ini kalau misalkan mereka sudah pensiun kan kantornya kan sudah tidak di Instansi nah kantornya jadinya di Taspen, jadi istilahnya seperti lepas sambut, jadi dilepas oleh Kemenko Polhukam dan disambut oleh Taspen dengan acara resmi itu sekaligus perekaman biometrik itu tadi pak, mungkin itu sih pak sedikit saran dari saya.

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

Transkrip Wawancara

Muztahidin, Pensiunan PNS Polhukam Tahun 2021

Tanggal : 13 Juli 2022

Po	Assalamualaikum. selamat siang pak muztahidin, bagaimana kabarnya bapak?
Ps	Walaikumsalam mas amru, alhamdulillah sehat mas, mas sendiri bagaimana?
Po	Alhamdulillah sehat pak, jadi begini pak saat ini saya sedang menyusun tesis atau tugas akhir saya pak yang berjudul Efektivitas pelayanan pensiun PNS di kemenko polhukam, untuk itu saya mohon waktunya ya pak untuk wawancara kepada bapak terkait pelayanan pensiun yang telah bapak terima
Ps	Baik mas, tidak apa-apa, silahkan mas amru
Po	Menurut bapak apakah SDM yang memberikan pelayanan pensiun ini sudah baik?
Ps	Saya kira pelayanan SDM yang menangani pensiun ini sangat memadai bahkan kalau menurut saya sangat baik pak amru, yang sudah saya alami sendiri karena apa, tentu saya mengedepankan objektivitas, pengelolaan pensiun atau pelayanan pensiun tentu didasarkan pada Undang-Undang nomor 5 Tahun 2014 yang didalamnya terdapat hak-hak ASN terutama PNS dan itu sudah jelas bahwa bagaimana hak-hak seorang PNS terhadap purna tugas yang harus dia dapatkan.
Po	Selanjutnya ya pak, apakah petugas yang memberikan pelayanan pensiun ini sudah menjelaskan terkait alur atau tahapannya kepada bapak?
Ps	Jadi SDM yang menangani pensiun itu, dalam melakukan pelayanan didasarkan kepada penjelasan-penjelasan yang sangat rinci, artinya ada tahapan-tahapan yang jelas, karena apa berdasarkan SOP, oleh karena itu maka ketika atau menjelang memasuki dan menerima hak-hak pensiun itu terjadi adanya komunikasi dua arah, two way traffic communication antara petugas dengan kami, itu tentu karena kualitas SDM yang memberikan pelayanan baik dan juga memberikan sesuai dengan standar pelayanan, yaitu apa yang dilayani, kemudian berapa waktunya, terus kemudian keamanan informasi, kemudian adanya kejelasan informasi dan adanya kepastian informasi yang sudah sesuai dengan standar pelayanan publik.
Po	Menurut bapak, pelayanan kemarin apakah petugas dari bagian kepegawain mengurus pensiun bapak sampai selesai atau ada calo pak?
Ps	Alhamdulillah mas, kemarin saya di urus dengan baik oleh rekan atau petugas yang ada di kepegawain samapai selesai, alhamdulillahnya saya

	bersyukur tidak ada mafia-mafia atau isu-isu seperti di media sosial itu, hati-hati memasuki masa pensiun banyak tawaran-tawaran, ternyata itu karena SDM yang melayani pensiun dan kami yang dilayani terjadi dialog dua arah alhamdulillah tidak terjadi hal-hal yang merugikan terutama terhadap kami sebagai yang dilayani, saya kira itu ya mas.
Po	Selanjutnya terkait waktu pak, menurut bapak pelayanan pensiun yang diberikan kepada bapak apakah sesuai atau mengalami keterlambatan?
Ps	Kalau dilihat dari aspek waktu dan kecepatan ya, itu sesuai dengan standar ya pak amru, karena yang saya alami sendiri, ternyata tidak ada waktu yang berlarut-larut, memang diluar sana ada isu-isu atau kabar slentingan katanya pensiun itu akan dipersulit, waktunya lama kemudian harus mengurus kesana kemari, tetapi yang saya alami sendiri dan beberapa teman yang di Kemenko Polhukam itu pelayanan pensiun itu sangat baik pak, itu ya pak dari saya.
Po	Menurut bapak untuk pelayanan pensiun ini bapak mengeluarkan biaya atau diminta biaya oleh petugas?
Ps	Yang saya alami sendiri mas amru, tidak ada biaya sama sekali dalam pelayanan pensiun ini.
Po	Selanjutnya pak, menurut bapak untuk pelayanan pensiun di Kemenko Polhukam ini apakah sudah dapat diakses melalui aplikasi secara online pak?
Ps	Saya rasa yang kemarin saya alami belum ada mas, tetapi kedepannya kalau ada regulasi atau aturan yang memang mengatur tentang birokrasi dikerjakan secara online atau birokrasi secara elektornik, bilamana itu sudah disetujui dan ada legalitasnya saya kira kedepannya dapat menggunakan secara elektronik, sehingga dapat memudahkan nantinya, namun pada poin-poin tertentu check and recheck kita perlu bertemu face to face communication tetapi tidak terus menerus, ini dilakukan ketika kita menghadapi sesuatu yang final atau pada saat penyelesaian akhir dari administrasi kita harus ketemu, karena apa untuk menghindari hal-hal tidak diinginkan. Dalam hal keamanan infomasi sehingga hak-hak yang pensiun itu dan juga yang memberikan pelayan itu ada titik temu ada gayung bersambut yang saling menguntungkan dan memudahkan, sehingga terjadi kelancaran dalam pelayanan pensiun dan tidak merugikan kepada hak-hak yang menerima pensiun, saya kira itu ya mas, perlu kedepannya di era teknologi, komunikasi dan informasi ini, kita mau tidak mau, sadar atau tidak sadar, kita tidak akan bisa menghindar, karena nantinya kita akan ketinggalan bahkan bisa keluar dari sistem birokrasi modern, tetapi harus disiapkan juga mas terkait back up datanya karena nantinya kan arahnya ini ke paperless saya kira itu ya mas.

Po	Kemudian pak apakah manfaat pensiunnya seperti gaji pensiun, dan tabungan hari tuanya apakah benar sudah bapak terima masuk direkening dengan nominal yang sesuai rincian dari taspen?
Ps	Pada waktu itu setelah diinformasikan oleh petugas bahwa gaji dan THTnya sudah cair atau sudah masuk ke rekening, maka saya langsung cek ternyata sudah benar masuk dan sesuai dengan rinciannya, tidak ada potongan sama sekali sudah sesuai mas.
Po	Terakhir pak, mohon saran pak agar kedepannya pelayanan pensiun ini menjadi lebih lagi?
Ps	Jadi di dalam birokrasi kelas dunia ya mas, bahwa tentu dalam pelaksanaan peningkatan pelayanan pensiun itu harus didasari oleh regulasi atau pengaturannya, harus ada pengaturannya, mulai dari Undang-Undang ASN kemudian PPnya dan aturan Menteri ya kan, kalau bisa terdapat juknis dari kepegawaian itu sendiri yang menjadi kebiasaan misalnya ada program-program yang harus disiapkan misalnya berapa bulan atau tahun lagi pegawai yang BUP itu harus sudah didata saya kira itu ya, tentu hal tersebut harus berdasarkan aturan. Kemudian setelah aturan itu ya mas, dijabarkan kedalam rencana aksi apa yang akan dilaksanakan, dan menyesuaikan dengan SOP tidak boleh lepas dari SOP itu dan juga disandingkan dengan standar pelayanan umum hal itu penting mas, misalnya ada dialog kepada orang-orang kan tidak semuanya dilayani, kadang-kadang kita berniat untuk berbuat baik malah hasilnya tidak baik, makanya berdasarkan regulasi. Menurut saya bisa dibuat mas terkait aturannya itu berupa permenko terkait pelayanan pensiun ini, jadi nanti bisa berkonsultasi dengan Biro hukum apakah boleh untuk kalangan sendiri, tujuannya apa yaitu untuk meningkatkan suatu pelayanan, saya kira itu suatu inovasi yang baru mas, ada aturan untuk kalangan sendiri yang sifatnya untuk memudahkan apalagi nanti jika arahnya paperless ya, saya kira itu ya mas untuk harapan kedepannya, tanpa itu saya kira kita akan ketinggalan dan tidak masuk ke dalam birokrasi kelas dunia.

J A K A R T A

Transkrip Wawancara

Dewi Shinta, Pensiunan PNS Polhukam Tahun 2020

Tanggal : 17 Juni 2022

Po	Assalamualaikum, selamat pagi bu Dewi shinta bagaimana kabarnya bu?
Ps	Walaikumsalam, Alhamdulillah sehat mas amru, mas amru apa kabar, ada apa ini mas?
Po	Alhamdulillah sehat bu, ijin bu ini saya mau wawancara ibu terkait tesis saya bu yang berjudul Efektivitas pelayanan pensiun PNS di Kemenko Polhukam bu
Ps	Baik mas, silahkan mas amru
Po	Menurut ibu apakah SDM yang memberikan pelayanan pensiun ini sudah baik?
Ps	Kalau soal petugas atau SDMnya ya mas ini sangat baik sekali untuk pelayanannya, ini soal pelayanan ya mas.
Po	Selanjutnya bu, apakah ibu dijelaskan terkait tahapan atau alur dan juga peryaratannya pensiun ini bu?
Ps	<p>Kalau soal penjelasan dari petugas yang di kepegawaiannya itu saya nilai cukup ya mas, karena ada kekurangannya ya bukan pada SDMnya tetapi soal pengaturannya ya, saya tidak tahu apakah sudah diatur apa belum, karena saya ingin setiap yang sudah jatuh tempo pensiun, misalnya seperti saya saya kan di bulan Juni 2020 kalau tidak salah ya saya pensiun, mustinya ya, apalagi sekarang ini jamannya canggih, sebelum pegawai itu jatuh tempo pada saat pensiun, segala keperluan atau administrasi pensiun yang harusnya kita terima itu sebenarnya kita berharap tepat waktu begitu, jangan sampai pensiun tanggal sekian ternyata diurus-urus dulu kemudian keluarnya sudah beberapa kemudian jadinya terlambat ya menurut saya, mungkin kalau memang belum ada aturannya perlu diatur sebelum pegawai jatuh tempo pensiun itu sudah dipersiapkan oleh pihak terkait, supaya pada saat pensiun kita langsung terima, kemudian kita juga harus ke kantor taspen harus mengurus lagi soal berkas, padahal berkas itu sebenarnya sudah ada di kepegawaian, semuanya sudah ada ya mungkin kalau ada yang belum lengkap baru dimintakan, tetapi kalau yang sifatnya yang sudah ada ya sebaiknya sih kepegawaian sudah menyiapkan, karena berkasnya disitu jadi kita tidak perlu untuk mencari-cari lagi.</p> <p>Kemudian juga untuk ke taspen pastinya udah online atau connect gitu ya, misalkan dari kepegawaian kita tinggal kirim data misalnya bentuknya hasil scan-scanan gitu ya, jadi kita enak banget ya atau tinggal tanda tangan yang perlu ditandatangani, harusnya semuanya</p>

	bisa ya mas, kalau bisa seperti itu pastinya sik banget mas pensiunan difasilitasi seperti itu ya.
Po	Selanjutnya bu, terkait pelayanan pensiun ini apakah ada calo atau pungli yang sudah ibu rasakan?
Ps	Kalau pengalaman kemarin tidak ada calo ya mas, kalau soal sistem pembayarannya itu langsung sih, kita juga proses ke taspen itu, datang kalau tidak salah itu tiga atau empat hari kemudian kita langsung dapat transfer, langsung cair begitu mas, kalau soal pencairannya sudah sangat baik ya mas, cuma soal prosedur diawal aja ya mas yang perlu diperbaiki lagi.
Po	Untuk pelayanan pensiun ini ada dipungut biaya tidak bu dari petugas?
Ps	Oh sama sekali tidak ada biaya mas, cuma kita hanya perlu mondar-mandir saja ya, maksudnya itu tadi yang saya bilang mas, jadi lebih enak lagi sih sudah siap atau sudah ada begitu. Waktu itu saya pas waktu di Taspen itu saya diminta kembali terkait SKPP ya padahal saya pikir harusnya sudah beres ya, ini mungkin dari keuangan dan kepegawaian kurang koordinasinya ya, jadi kedepannya harus siap semua ya mas pada saat di taspen itu sudah beres ya mas harusnya.
Po	Selanjutnya terkait waktu bu, menurut ibu pelayanan pensiun yang diberikan kepada ibu apakah sesuai atau mengalami keterlambatan?
Ps	Menurut saya ini karena pengalaman saya kemarin ya mas tidak ideal ya mas, karena menurut saya ya pas jatuh tempo ya beres semua mas nah itu lebih mantap mas, inikan saya terlambat ya mas hampir dua bulan, karena ya namanya pensiunan ya mas kita kan cuma bergantung dan berharap dari situ mas dari uang pensiun supaya cepat-cepat diterima gitu ya, nah kalau belum masuk kan kita juga menunggu nih kapan cairnya kok lama banget, inikan buat keperluan atau kebutuhan sehari-hari kita mas, karena kita sudah tidak ada pendapatan lagi mas selain dari gaji pensiun.
Po	Menurut ibu untuk tahapan atau alur pelayanan ini mudah dipahami tidak dan juga menurut ibu apakah pelayanan pensiun ini mudah atau berbelit-belit bu?
Ps	Menurut saya semua ini kan terkait dengan pihak kepegawaian dan banyak pihak ya terkait pensiun ini, semuanya itu kalau memang sudah dibuat aturan yang jelas atau SOP yang jelas dan semuanya terkoneksi dengan model aplikasi atau apalah ya saya juga kurang paham sebenarnya tidak ada yang susah ya kalau semuanya sudah sesuai yang nantinya juga akan tepat waktu semua, harusnya ada perjanjian juga ya dengan pihak eksternal ya, jangan sampai juga di internalnya sudah bagus tetapi ada kendala di eksternalnya, semuanya itu ya harus beriringan ya saling bekerjasama minimal ada rapat seperti itu ya.

Po	Selanjutnya bu, apakah manfaat pensiunnya seperti gaji pensiun, dan tabungan hari tuanya apakah benar sudah ibu terima masuk direkening dengan nominal yang sesuai rincian dari taspen?
Ps	Langsung masuk mas rekening mas, kalau tidak salah itu tiga hari setelah kita memberikan berkas ke taspen dan nominalnya sesuai dengan rincian dari taspen.
Po	Untuk pelayanan pensiun ini menurut pendapat ibu apakah sudah dapat diakses secara online atau menggunakan aplikasi?
Ps	Waktu saya pensiun belum bisa diakses secara online mas, saya harus bertemu dengan petugas kepegawaian untuk anter berkas dan masih saya tanyakan udah sampai mana prosesnya begitu mas, nah memang untuk pelayanan pensiun ini kalau bisa menggunakan aplikasi ya mas yang siftanya online dan dapat terkoneksi kepada kepegawaian atau pihak terkait mas, supaya apa mas lebih cepat mas tidak mengalami keterlambatan seperti pengalamana saya ini, selain itu juga menurut saya kalau menggunakan aplikasi resmi ini data-data kita juga terjamin mas keamanannya atau privasinya, kira-kira begitu mas.
Po	Terakhir bu, mohon saran atau masukan bu agar kedepannya pelayanan pensiun ini menjadi lebih baik lagi?
Ps	Saran saya ya mas, mohon dari pihak kepegawaian seperti yang diawal saya sebutkan tadi sebelum pegawainya memasuki jatuh tempo pensiun mohon dipersiapkan dengan baik lagi jangan telalu mepet dengan waktu jatuh tempo pensiun itu yang pertama, sehingga waktunya tiba pensiun semuanya sudah beres tepat waktu dan tidak ada keterlambatan, kemudian yang kedua soal berkas persyaratan kan di kepegawaian sudah ada filenya sebaiknya file yang ada saja yang bisa langsung diproses, tidak perlu lagi meminta berkas kepada yang mau pensiun, kecuali mungkin berkas-berkas yang kurang saja yang dimintakan, karena untuk mencari berkas itu kadang-kadang agak susah di rumah, menurut saya cukup dua itu mas.

J A K A R T A

Transkrip Wawancara

Asmat Muhammad, Pensiunan PNS Polhukam Tahun 2020

Tanggal : 20 Juni 2022

Po	Assalamualaikum, selamat pagi Pak Asmat bagaimana kabarnya pak?
Ps	Walaikumsalam, Alhamdulillah sehat mas amru, mas amru apa kabar, gimana mas ada yang bisa saya bantu?
Po	Alhamdulillah sehat pak, ijin pak ini saya mau wawancara terkait tesis saya pak yang berjudul Efektivitas pelayanan pensiun PNS di Kemenko Polhukam
Ps	Baik mas, silahkan mas amru
Po	Menurut pak asmat apakah SDM yang memberikan pelayanan pensiun bapak waktu itu sudah baik?
Ps	Kalau menurut saya dari sisi SDM sudah baik ya, artinya begini saya lihat kepegawaian itu pro aktif dengan jemput bola, saya tahu sekali, masalahnya orang-orang yang sudah mau pensiun itu tidak terabaikan, sudah dipersiapkan dengan benar, jadi misalnya satu tahun sebelum pensiun aja saya udah diingatkan oleh kepegawaian, kira-kira satu tahun lagi masuk pensiun ini pak, saya apresiasi dengan hal tersebut mas.
Po	Kemudian pak untuk alur atau tahapan pelayanan pensiun serta persyaratannya dijelaskan oleh petugas yang mengurus pensiun tidak pak?
Ps	Jadi justru itulah saya sebelum pensiun itu sudah dipersiapkan dalam hal ini saya waktu itu dibimbing oleh pak wahyu di bagaian kepegawaian, misalnya pak ini kurang ini kurang itu begitu mas. Jadi sudah benar-benar disiapkan begitu, kemudian juga saya diberi tahu ini nanti udah sampai tahapan ini begitu mas.
Po	Menurut bapak, apakah cukup satu orang pak yang menangani pelayanan pensiun ini?
Ps	Saya rasa sih karena si calon pensiun ini kan sifatnya kan tidak kontinu setiap tahun pasti ada yang pensiun saya rasa cukup tidak usah terlalu banyak jadi bisa dimanfaatkan ke pekerjaan yang lain khususnya di kepegawaiannya menurut saya seperti itu mas amru.
Po	Selanjutnya pak, terkait pelayanan pensiun kemarin ada calo atau pungli tidak pak?
Ps	Menurut saya pribadi tidak ada mas, aman. Kita pahami kalau di kepegawaian itu kita tau sekali karena kita disalah satu unit di bawah Kepala Biro Umum, jadi kita bisa koordinasi antara kepegawaian dan bagian keuangan itu benar-benar bersinergi waktu itu, jadi tidak ada itu yang sifatnya harus bayar apalagi lewat belakang itu tidak ada.

Po	Untuk pelayanan pensiun kemarin ada dipungut biaya tidak pak dari petugas?
Ps	Semuanya gratis mas atau free dan sesuai prosedur.
Po	Selanjutnya pak kemarin ada kendala tidak pak dalam hal waktu, misalnya ada keterlambatan begitu?
Ps	Menurut saya tidak terlambat mas, tepat pada waktunya dan tidak molor.
Po	Untuk tahapan atau proses pensiun ini sendiri menurut pak asmat mudah atau berbelit-belit?
Ps	Menurut saya ya mas ini kalau yang saya rasakan sudah cukup baik ya terkait tahapannya dan menurut saya sesuai ya, karena buktinya saya bisa tepat waktu pada saat saya pensiun sudah beres semua mas, kira-kira begitu mas.
Po	Terakhir ya pak, mohon masukan dan sarannya pak terkait pelayanan pensiun ini agar kedepan semakin baik?
Ps	Saran saya sebaiknya dipertahankan apa yang sudah bagus sekarang dan untuk yang para pensiun itu sebaiknya dilihat dan dipersiapkan jangan sampai ada keterlambatan, misalnya mengingatkan jauh-jauh hari atau satu tahun sebelum batas pensiunnya itu sudah diberitahukan atau dinformasikan kepada yang bersangkutan supaya mempersiapkan semuanya, tetapi dalam hal ini bukan hanya secara administrasi saja, tetapi juga mereka dipersiapkan bagaiman ini nantinya setelah pensiun, karena ini jug atanggung jawab kepegawaian, apakah bapak mau usaha apa, nanti kepegawaian membimbing kita yang pensiunan, nah perlunya masa persiapan pensiun ini mas, selama satu tahun itu bagaimana apa kita perlu pelatihan atau bagaimana, jadi jangan dilepas begitu saja mas, harus dibimbing nantinya bapak mau usaha apa ini setelah pensiun, mungkin itu saran dari saya ya mas.

Transkrip Wawancara

Amat Ambuladi, Pensiunan PNS Polhukam Tahun 2022

Tanggal : 14 Juli 2022

Po	Assalamualaikum, selamat siang Pak Amat ambuladi bagaimana kabarnya pak, sekarang kegiatannya apa pak setelah pensiun?
Ps	Walaikumsalam, Alhamdulillah sehat mas amru, kegiatannya ya seperti ini saja mas ya mungkin ikut kajian gitu aja mas, ada yang bisa saya bantu mas?
Po	Sebelumnya terima kasih pak sudah meluangkan waktunya pak, ijin pak tujuan saya ini ingin melakukan wawancara terkait tesis saya pak yang berjudul Efektivitas pelayanan pensiun PNS di Kemenko Polhukam
Ps	Baik mas, silahkan mas amru
Po	Menurut bapak apakah SDM yang memberikan pelayanan pensiun bapak waktu itu udah baik?
Ps	Menurut saya relative ya mas, tapi menurut saya alhamdulillah kemarin biarpun telat sedikit ya lancar-lancar saja, lagipula kan surat sudah masuk dan sudah dikasih tau sebelumnya dan bisa selesai dan selain itu juga petugasnya ramah mas.
Po	Selanjutnya pak, untuk jumlah SDM yang mengurus pensiun ini sudah cukup atau perlu ditambah pak?
Ps	Alhamdulillah cukup sih ya, cuma ya kalau mau ditambah ya silahkan, karena saya tidak terlalu paham, kalau saya pribadi sih cukup ya satu orang saja.
Po	Waktu pengurusan pensiun bapak kemarin, untuk petugasnya menjelaskan tidak pak terkait tahapan atau alur dan juga persyaratannya?
Ps	Menjelaskan mas sampai detail, jadi akhirnya mudah begitu ya, nanti ini kesini kesini begitu mas.
Po	Untuk manfaat pensiunnya sendiri seperti gaji pensiun dan THTnya apakah langsung bapak terima?
Ps	Langsung masuk rekening mas, jadi sudah saya cek sesuai dengan rincian yang taspen berikan.
Po	Untuk pelayanan pensiun ini ada biayanya tidak pak?
Ps	Alhamdulillah tidak ada biaya, suka saya yang seperti itu.
Po	Selanjutnya pak, terkait waktu apakah pelayanan pensiun ini tepat waktu apa ada keterlambatan pak?

Ps	Kemarin yang saya alami sedikit terlambat mas ya cuma sebulan, karena seingat saya dari kepegawaian baru memberikan info ke saya 3 bulan sebelum saya pensiun untuk mempersiapkan berkas-berkas pensiun, tetapi kalau menurut saya meleset sedikit wajarlah ya namanya juga manusia karena kadang pasti ada kurang-kurangnya.
Po	Menurut bapak untuk pelayanan pensiun ini apakah sudah bisa diakses secara online pak?
Ps	Berdasarkan pengalaman saya kemarin masih belum online, saya harus nyiapin dokumen sendiri dan saya serahkan ke kepegawaian, kalau ada aplikasi online bagus itu mas, jadi persiapan untuk kedepannya lebih baik begitu mas, karena sekarang kan apa-apa sudah online semua ya, lagipula di kita kan hanya sedikit ya jadi mungkin lebih mudah ya.
Po	Menurut bapak prosedur atau tahapannya ini mudah atau ribet pak?
Ps	Menurut saya engga ribet ya mas, karena memang sudah prosedur ya jadi harus saya ikutin.
Po	Terakhir ya pak, mohon masukan dan sarannya pak terkait pelayanan pensiun ini agar kedepan semakin baik?
Ps	Saran saya ya sudah baik ya mas, cuma kedepannya ya kalau bisa ya jangan sampai ada yang telat ya, mungkin kalau bagi saya ya wajar karena memang hanya telat sebulan karena itu juga sudah dijelaskan sama keuangan kerena terkait SKPP harus menunggu tunjangan kinerja dan uang makan dibayarkan terlebih dahulu, ya bagi saya tidak ada masalah ya lewat satu bulan, tetapi mungkin untuk pegawai yang lain belum tentu ya mas menerima mas, walaupun memang tidak bisa tanggal satu sesuai TMT ya minimal masih dalam bulan yang sama mas, kira-kira itu saran dari saya mas.

STIA LAN
J A K A R T A

Transkrip Wawancara

Nisma Chaniago, Pensiunan PNS Polhukam Tahun 2021

Tanggal : 15 Juli 2022

Po	Assalamualaikum, selamat pagi Bu Nisma bagaimana kabarnya bu, sekarang kegiatannya apa bu setelah pensiun?
Ps	Walaikumsalam, Alhamdulillah sehat mas amru, ya tidak ada kesibukan mas begini saja mas di rumah aja udah pensiun juga kan, mas amru apa kabar?
Po	Alhamdulillah saya sehat bu, sebelumnya saya ucapkan terima kasih ya bu yang sudah meluangkan waktunya ditengah mungkin kesibukan ibu di rumah, ijin bu tujuan saya ini ingin melakukan wawancara terkait tesis saya yang berjudul Efektivitas pelayanan pensiun PNS di Kemenko Polhukam
Ps	Baik mas, silahkan mas amru
Po	Menurut ibu apakah SDM yang memberikan pelayanan pensiun kepada ibu saat itu sudah baik?
Ps	Kalau untuk pelayanannya waktu itu ya saya rasa cukup juga dapat dimaklumi, karena memang saya tahu di kepegawaian SDMnya hanya berapa orang sedikit ya, apalagi kemarin itu saya awal 2021 itu saat pandemi jadi jarang bertemu atau susah untuk bertemu jadi saya maklumi kalau ada keterlambatan atau hambatan, tetapi kalau mau ditambah juga tidak apa-apa mas nantinya kan biar bisa untuk mengurus yang misalnya koordinasi dengan taspen atau BKN dan lainnya, terus ada yang proses di kantor juag, jadi ada pembagian tugas begitu mas.
Po	Melanjutkan yang tadi bu, untuk jumlah SDM yang mengurus pensiun ini sudah cukup atau perlu ditambah bu?
Ps	Saya rasa perlu lah, kan tidak mungkin hanya satu orang yang mengurusin pensiunnya, takutnya mungkin suatu saat ada yang pensiun tidak hanya satu dua tiga orang kan harus diurus juga itu oleh kepegawaian.
Po	Waktu pengurusan pensiun bapak kemarin, untuk petugasnya menjelaskan tidak bu terkait tahapan atau alur dan juga persyaratannya?
Ps	Mohon maaf ini mas, saya rasa sebelum petugas dari kepegawaian menginfokan saya sudah menyiapkan syaratnya karena saya tahu memang sudah saatnya saya pensiun, karena jangan sampai terbengkalai itu persyaratannya nanti harus mencari kesana kesini. Saya kayaknya mengumpulkan berkas itu, maaf ya sebelum petugas menginfokan saya sudah menanyakan duluan ke kepegawaian, nah baru petugas di kepegawaian bilang, oh iya ini bu yang harus disiapkan ini itu, terus nanti prosesnya kesini kesitu, itu juga saya harus tanya dulu

	<p>mas baru dikasih tahu oleh petugas, karena kan saya TMT pensiunnya satu januari 2021, kalau tidak salah bulan September 2020 itu saya sudah tanya, nah itu sudah saya siapin semua itu, sudah satu berkas untuk dimasukin ke kepegawaian yang urus pensiun, karena saya sudah menanyakan ke temen saya yang pensiun juga ke bu dewi kan dia pensiun di tahun 2020, makanya saya sih jauh-jauh hari sudah menyiapkan berkas tersebut karena sudah tahu mas, saat awal masuk PNS pas masa pra jabatan itu sudah diberi tahu berkas-berkas pribadi kita harus disimpan dan nanti disiapkan untuk pengurusan pensiun bahkan sudah saya laminating supaya tidak hilang, nah begitu mendekati pensiun saya sudah siap-siap saya foto kopi mas.</p>
Po	<p>Untuk manfaat pensiunnya sendiri seperti gaji pensiun dan THTnya apakah langsung ibu terima?</p>
Ps	<p>Iya langsung masuk mas waktu itu saya inget betul ada sms masuk itu pemberitahuan uang masuk ke rekening awal maret 2021 mas, sudah sesuai juga dengan rincian yang disampaikan oleh kepegawaian yang dasarnya dari taspen dan sampe terakhir saya dibantu sama petugas yang ada di kepegawaian sampai selesai.</p>
Po	<p>Selanjutnya bu, terkait pelayanan pensiun kemarin ada calo atau pungli tidak bu?</p>
Ps	<p>Alhamdulillah mas kebetulan kemarin tidak ada, murni semua dari kepegawaian mas yang urus pensiunnya. Nah gini mas kemarin itu saya suka ada WA yang ngajak pindah ke Bank Mandiri Taspen kok tau ya padahal kan pensiunan saya itu banknya BRI, nah dari mana ya dia tau itu, tetapi tidak pernah saya gubris mas, saya tidak berani mas, begitu saya baca langsung saya hapus.</p>
Po	<p>Untuk pelayanan pensiun ini kemarin dipungut biaya tidak bu baik dari petugas di kepegawaian atau dari yang lain?</p>
Ps	<p>Alhamdulillah engga mas, walaupun saya sempat bertemu dengan petugas kepegawaian sempat tatap muka dan mengantarkan berkas itu tidak ada yang biaya sama sekali mas.</p>
Po	<p>Selanjutnya bu, terkait waktu ya pada pelayanan pensiun ibu kemarin itu apakah sudah diurus jauh-jauh hari sebelum ibu mamasuki masa pensiun dan ada kendala tidak bu seperti keterlambatan?</p>
Ps	<p>Seingat saya ya mas waktu itu kepegawaian baru memita berkas ke saya bulan september atau oktober gitu mas padahal kan TMT pensiun saya itu 1 Januari 2021, kemudian saya terima SK pensiun saya itu di bulan Februari 2021 saya masih bolak-balik kantor nah itu saya sudah dapat SK pensiun walapun saya belum terima gaji pensiun itu tetapi di bulan Maret dirapel semuanya mas yang saya alami ya molor atau telat dua bulan ya mas, nah kalau uang bapetarumnya cair masuk ke rekening saya itu setelah enam bulan kemudian, alhamdulillahnya saya masih punya tabungan ya mas untuk kebutuhan hidup itu selama dua bulan</p>

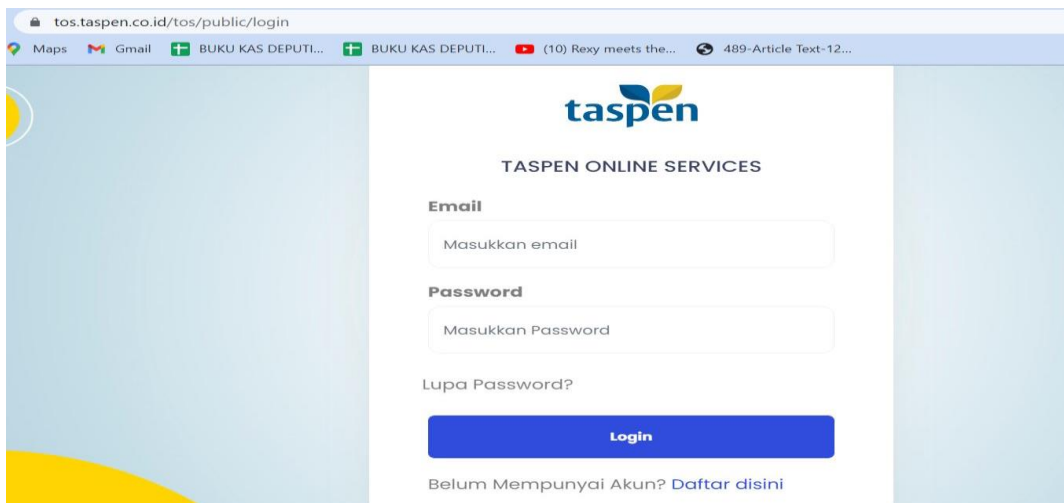
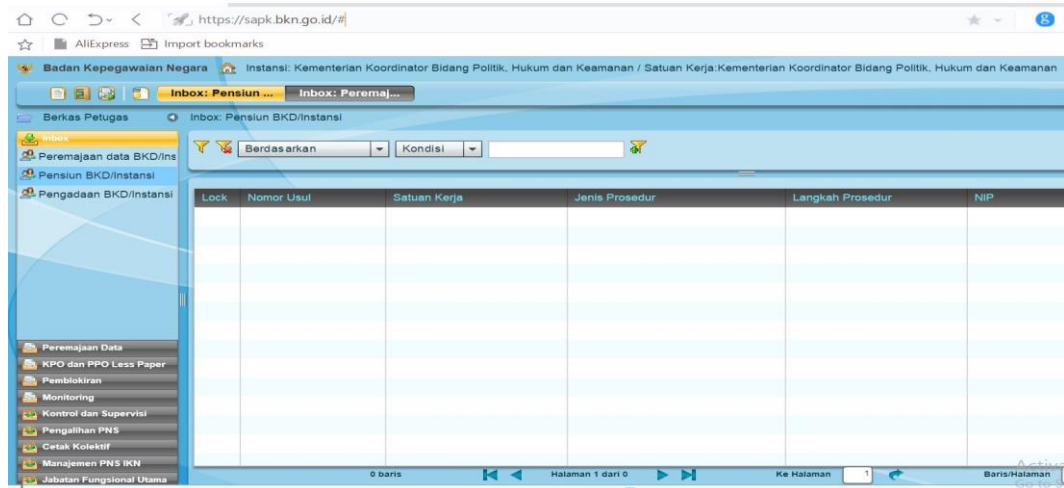
	saya sudah tunggu-tunggu akhirnya di bulan Maret cair juga uang pensiunan saya.
Po	Yang ibu alami kemarin untuk pelayanan pensiun ini apakah sudah dapat diakses secara online atau menggunakan aplikasi bu?
Ps	Kebetulan kemarin itu belum online ya mas, karena kemarin saya masih di kantor ya mas masih saya berikan berkasnya ke kepegawaian tidak ada yang saya kirim secara online, ya kalau SDMnya sudah ada dan mampu kenapa engga dibuat online seperti itu, tetapi kan kalau masih sama-sama yang mau pensiun ini masih ada di kantor ya alangkah baiknya tatap muka, langsung ketemu biar tau kalau misalnya ada kekurangannya apa gitu mas, kecuali untuk pengurusan ke PT. Taspennya ya mas itu bisa pakai yang online.
Po	Menurut bapak prosedur atau tahapannya ini mudah atau berbelit-belit bu?
Ps	Kalau menurut saya mas ya kalau memang tahapannya harus begitu mas ya tidak apa-apa, kalau bisa langsung ya mungkin ada mekanisme baru lagi ya mas, seumpamanya si pensiun ini langsung mengajukannya ke PT. Taspen atau ke KPPN kan ga mungkin mas, kan semua itu harus melalui Kepegawaian dan sesuai dengan mekanisme kantor yang nantinya setelah keluar SK baru diurus ke KPPN terus ke Taspen, ya menurut saya pahami lah mas dengan tahapan itu.
Po	Terakhir ya bu, mohon masukan dan sarannya pak terkait pelayanan pensiun ini agar kedepan semakin baik?
Ps	Yang seperti saya bilang tadi mas, personil yang melayani pensiun itu kan masih satu ya, alangkah baiknya ditambah menjadi dua atau tiga personil ya , karena buat yang satu mobile untuk mengurus di luar, masih ada dua orang yang standby gunanya kan nanti kalau ada yang oensiunanya nanya-nanya atau konsultasi begitu mas, biar cepat juga ya mas prosesnya biar tepat waktu cair gaji pensunnya, soalnya kan kalau cepat begitu yang pensiun juga senang mas, nah selanjutnya mas supaya tidak kejadian seperti saya ya terlambat dua bulan, untuk kepegawaian mulai memproses pensiun ini harus beberapa bulan sebelumnya ya, kalau saya kemarin itu tidak sampai 6 bulan ya mas sekitar bulan September begitu, kalau bisa ya enam bulan sebelumnya diberi tahu si A si B akan jatuh tempo pensiunnya bulan ini tahun ini, agar mempersiapkan berkas-berkasnya, ya mungkin saja ada orang yang tidak seperti saya yang tidak mempersiapkan berkas-berkasnya dari awal kan daripada nanti terbengkalai ya mas karena itu terkait masa tua kita mas, saya pikir itu ya mas dari saya.

**DOKUMENTASI PELAYANAN PENSIUN PNS
DI KEMENKO POLHUKAM**



DOKUMENTASI TANGKAP LAYAR

APLIKASI PENSIUN BKN DAN PT. TASPEN



Nomor : 313/STIA.1.1/PPS.02.3
Sifat : Biasa
Lampiran : Proposal Penelitian Tesis.
Hal : Permohonan Ijin Penelitian Mahasiswa
Program Magister Terapan
Politeknik STIA LAN Jakarta

Jakarta, 8 Maret 2022

**Yth. Kepala Biro Umum, Kementerian Koordinator
Bidang Politik, Hukum dan Keamanan**

Jl. Medan Merdeka Barat No.15, Gambir, Jakarta Pusat

Bersama ini dengan hormat kami informasikan, bahwa salah satu mahasiswa kami :

Nama : M. Amru Rhozaq
NPM : 2044021016
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Aparatur
Judul Tesis : Efektivitas Pelayanan Pensiun Pegawai Negeri Sipil di
Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum dan
Keamanan

akan melakukan penelitian dalam rangka penulisan tesis di Instansi Ibu.

Sehubungan dengan itu, kami mohon perkenan Ibu untuk memberikan ijin dan membantu mahasiswa tersebut mendapatkan bahan-bahan/data/informasi yang dibutuhkan.

Atas perkenan, bantuan dan kerjasama Ibu, kami ucapkan terima kasih.

an. Direktur
Wakil Direktur I Bidang Akademik,

Dr. Mala Sondang Silitonga, MA

Tembusan :

1. Direktur Pensiun PNS dan Pejabat Negara
Badan Kepegawaian Negara;
2. Manajer Layanan PT. Taspen Jakarta;
3. Kajor Administrasi Publik;
4. Kaprodi Program Magister Terapan.



**KEMENTERIAN KOORDINATOR
BIDANG POLITIK, HUKUM, DAN KEAMANAN
REPUBLIK INDONESIA**

**JALAN MEDAN MERDEKA BARAT NOMOR 15, JAKARTA 10110
TELEPON (021) 3521121, 3520145; FAKSIMILE (021) 34830612**

Nomor : B- 705 /HM03.03/3/2022
Sifat : -
Hal : Pemberian Izin Penelitian

Jakarta, 16 Maret 2022

Yth. Wakil Direktur I Bidang Akademik
Lembaga Administrasi Negara
Politeknik STIA LAN Jakarta
Jl. Administrasi II Pejompangan, Jakarta Pusat
Telp. 5347085, 5328496

Merujuk Peraturan Menteri Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Nomor 1 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan serta surat Wakil Direktur I Bidang Akademik Politeknik STIA LAN Jakarta Nomor: 313/STIA.1.1/PPS.02.3 tanggal 8 Maret 2022 perihal Permohonan Ijin Penelitian Mahasiswa Program Magister Terapan Politeknik STIA LAN Jakarta.

Sehubungan hal tersebut di atas, pada prinsipnya kami memberi izin penelitian kepada mahasiswa Politeknik STIA LAN Jakarta, sebagai berikut:


Nama : M. Amru Rhozaq
NPM : 2044021016
Jurusan : Administrasi Publik/S-2

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Kepala Biro Umum,



Emah Liswahyuni, S.Sos., M.Si

 <p>KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG POLITIK, HUKUM, DAN KEAMANAN REPUBLIK INDONESIA</p> <p>Sekretariat Kementerian Koordinator</p> <p>Biro Umum</p>		<p>Nomor SOP OT.01.02-122-123.Set.KU</p> <p>Tanggal Pembuatan Senin, 15 Januari 2018</p> <p>Tanggal Revisi <input type="checkbox"/> Revisi ke</p> <p>Tanggal Efektif Rabu 2 Mei 2018</p> <p>Disahkan oleh Kepala Biro Umum <i>Stalaw</i> Khairul Alam S.Sos., M.Si. NIP. 195809031981101001</p>
Judul SOP		Pelayanan Pensiun Pegawai

Dasar Hukum :

1. Undang-undang Nomor 11 Tahun 1969 Tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda Pegawai.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil
3. Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2003 tentang Penetapan Pensiun Pokok Pensiunan PNS dan Janda/Dudanya
4. Peraturan Menko Polhukam Nomor 4 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kemenko Polhukam

Keterkaitan :

1. SOP Pelayanan Pensiun Pegawai

Kualifikasi Pelaksana :

1. Memiliki kemampuan tentang peraturan perundang-undangan atau kebijakan pemerintah di bidang kepegawaian
2. Mampu memahami mekanisme pengurusan pensiun pegawai di Kemenko Polhukam
3. Mampu berkoordinasi dan berkomunikasi dengan baik
4. Mampu mengoperasikan komputer program microsoft office dan internet dengan baik

Peralatan/perlengkapan :

1. Alat Tulis Kantor (ATK), Filling Kabinet, lemari besi
2. Perangkat komputer (komputer, printer, scanner, laptop)
3. Kendaraan roda dua dan empat
4. Telepon, Faksimile, dsb

Peringatan :

Bila SOP ini tidak dilaksanakan maka akan menghambat proses pengurusan pensiun pegawai di lingkungan Kemenko Polhukam

Pencatatan dan pendataan :

Disimpan dalam data elektronik dan manual

SOP Pelayanan Pensiun Pegawai

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		Kepegawaian	Pegawai yang pensiun	Keuangan	Instansi terkait (BKN dan PT. Taspen)	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Bagian Kepegawaian menginformasikan kepada pegawai yang akan memasuki masa pensiun terkait kelengkapan persyaratan pensiun					Daftar nama dan persyaratan usulan pensiun pegawai	1 hari	Nota Dinas	
2	PNS yang memasuki masa pensiun melengkapi persyaratan pensiun sesuai nota dinas dari Kepegawaian					Dokumen persyaratan pensiun	1 hari	Kelengkapan dokumen pensiun	
3	Kepegawaian menginput ke dalam Aplikasi SAPK BKN dan membuat usulan pensiun ke BKN					Berkas persyaratan pensiun dan usulan pensiun ke BKN	1 hari	Berkas usulan pensiun ke BKN	
4	Badan Kepegawaian Negara menerbitkan surat pertimbangan teknis pensiun					Berkas usulan pensiun dan pertimbangan teknis pegawai	14 Hari	Pertimbangan teknis pegawai	
5	Bagian Kepegawaian membuat Surat Keputusan Pensiun pegawai dan berkoordinasi ke bagian keuangan terkait SKPP (Surat Keterangan Penghentian Pembayaran Pegawai)					Pertimbangan teknis pegawai dan draft Surat Keputusan Pensiun	10 Hari	Surat Keputusan Pensiun Pegawai	
6	Bagian keuangan berkoordinasi ke KPPN Jakarta I terkait penerbitan SKPP (Surat Keterangan Penghentian Pembayaran Pegawai)					Daftar rincian penghentian pembayaran pegawai	5 Hari	SKPP (Surat Keterangan Penghentian Pembayaran Pegawai)	
7	Bagian Kepegawaian melakukan pendampingan kepada pegawai yang memasuki pensiun ke PT. Taspen untuk pencairan gaji pensiun dan THT (Tabungan Hari Tua)					Berkas kelengkapan usulan pencairan gaji pensiun dan THT (Tabungan Hari Tua)	1 hari	Bahan kelengkapan usulan pencairan gaji pensiun dan THT (Tabungan Hari Tua)	
8	Pegawai yang memasuki masa pensiun menerima gaji pensiun dan THT (Tabungan Hari Tua)					Rincian gaji pensiun dan THT (Tabungan Hari Tua)	3 hari	Bukti penerimaan gaji pensiun dan THT (Tabungan Hari Tua) kepada pegawai yang pensiun	


DAFTAR RIWAYAT HIDUP MAHASISWA

1. Nama (sesuai ijazah) : M. Amru Rhozaq
2. Tempat dan Tanggal Lahir : Rawabening, 29 Juni 1990
3. Nomor Pokok Mahasiswa : 2044021016
4. Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Aparatur
5. Jenis Kelamin : Laki-laki
6. Alamat Rumah : Perumahan Graha Studio Alam Blok J N. 9,
Kel. Cilodong, Kec. Cilodong, Kota Depok
7. Instansi Induk/Departemen : Kementerian Koordinator Bidang Politik,
Hukum dan Keamanan
8. Unit Kerja : Biro Umum
9. Alamat : Jl. Medan Merdeka Barat No. 15,
Kec. Gambir, Jakarta Pusat
10. Jabatan Sekarang : Analis SDM Aparatur
11. Riwayat Pendidikan : - SD Muhammadiyah 45 Rawabening
- SMP Muhammadiyah 1 Rawabening
- SMA Negeri 1 Belitang
- Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang (DIII)
- Universitas Indonesia (S1)
- Politeknik STIA LAN Jakarta (S2)
12. Kemampuan Bahasa : Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris
13. Judul Tugas Akhir : Efektivitas Pelayanan Pensiun PNS di
Kemenko Polhukam
14. Pembimbing Tugas Akhir : - Dr. Hamka, M.A
- Dr. Ridwan Rajab, M.Si

Demikian Daftar Riwayat Hidup ini dibuat dengan sebenarnya.

Jakarta, 16 NOV 2022

Mahasiswa yang bersangkutan,


M. Amru Rhozaq