EVALUASI KEBIJAKAN SISTEM APLIKASI PELAYANAN KEPEGAWAIAN (SAPK) DALAM PENETAPAN PENSIUN PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS) PADA PEMERINTAHAN PROVINSI SUMATERA SELATAN

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Dalam menempuh derajat sarjana S-1

Ilmu Administrasi Publik

Oleh:

Gerry Jhonatan Sihombing

NIM. 07011381520075

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2020

HALAMAN PERSETUJUAN PEBIMBING SKRIPSI

EVALUASI KEBIJAKAN SISTEM APLIKASI PELAYANAN KEPEGAWAIAN (SAPK) DALAM PENETAPAN PENSIUN PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS) PADA PEMERINTAHAN PROVINSI SUMATERA SELATAN

SKRIPSI

Oleh:

GERRY JHONATAN SIHOMBING

07011381520084

Telah Disetujui Oleh Dosen Pebimbing, November 2019

Pembimbing I

Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri. M.Si
NIP.196311061990031001

Pebimbing II

Dr. Nengyanti, M.Hum
NIP.196704121992032002

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

EVALUASI KEBIJAKAN SISTEM APLIKASI PELAYANAN KEPEGAWAIAN (SAPK) DALAM PENETAPAN PENSIUN PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS) PADA PEMERINTAHAN PROVINSI SUMATERA SELATAN

SKRIPSI

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 14 Januari 2020
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

TIM PENGUJI SKRIPSI

Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri. M.Si
NIP. 196311061990031001
Ketua

Dr. Nengyanti, M.Hum
NIP.196704121992032002
Anggota

Drs. Gatot Budiarto, M.Si
NIP.19580609 1984031002
Anggota

Dwi Mirani, S.IP., M.Si
NIP.198106082008122002
Anggota

Palembang, Januari 2020
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya
Dekan,

Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001

...

KATA PENGANTAR

Segala syukur dan puji hanya bagi Tuhan Yang Maha Esa, oleh karena anugerahnya yang melimpah, kemurahan dan kasih setia yang besar akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul "Evaluasi Kebijakan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Dalam Penetapan Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada Pemerintahan Provinsi Sumatera Selatan".

Dalam penyusunan usulan skripsi ini tentunya penulis banyak mendapat bimbingan, petunjuk, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu atas tersusunya dan selesainya usulan skripsi ini, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Kedua orang tua dan adik-adik saya yang telah memberikan doa, semangat, dan motivasi selama menyelesaikan penulisan skripsi
2. Prof. Anis Saggaff, MSCE., selaku Rektor Universitas Sriwijaya
3. Prof. Dr. Kiagus. M. Sobri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya dan selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah sabar dan selalu meluangkan waktu dalam proses bimbingan serta telah memberikan ilmu, kritikan dan saran yang membangun untuk kelancaran dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya dan ibu Ermanovida, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya
5. Dr. Dra. Nengyanti, M.Hum selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah sabar dan selalu meluangkan waktu dalam proses bimbingan serta telah memberikan ilmu, kritikan dan saran yang membangun untuk kelancaran dalam penyelesaian skripsi ini
6. Sylvie Agustina, S.IP. selaku Dosen Pembimbing Akademik

7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya
8. Seluruh Staf dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya
9. Kepala Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional VII Palembang beserta jajaran yang telah memberikan izin bagi penulis untuk melaksanakan penelitian
10. Staf Bidang Pensiun Kepegawaian Negara Kantor Regional VII Palembang
11. Kepala Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan beserta jajaran yang telah memberikan izin bagi penulis untuk melaksanakan penelitian
12. Kepala Bidang 2 Bagian Mutasi dan Promosi Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan
13. Kepala Subbidang Pemberhentian dan Penetapan Pensiun Bidang 2 Bagian Mutasi dan Promosi Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan
14. Seluruh Staf dan Pegawai Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan.
15. Seluruh rekan seperjuangan jurusan Administrasi Publik angkatan 2015, Kampus Palembang, terima kasih atas bantuan dan kerja samanya.

Penulis menyadari bahwa penulisan dari skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, baik dari segi isi maupun teknik penulisan. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca, untuk perbaikan penulis di masa yang akan datang. Semoga hasil laporan ini bermanfaat bagi semua pihak, khususnya untuk perkembangan Ilmu Administrasi publik dan kebijakan publik

Palembang, September 2019

Gerry Jhonatan Sihombing

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTO

"Set goals, challenge yourself, and achieve them. Live a healthy life…and make every moment count. Rise above the obstacles, and focus on the positive."

"Tetapkan tujuan, tantang diri Anda dan capai tujuan tersebut. Hiduplah dengan sehat… dan hitunglah setiap waktu yang Anda miliki. Bangkitlah mengatasi rintangan dan fokus pada yang positif."

(Robbert H. Goddard)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada

- Kedua orang tuaku,
- Kepada adik – adikku
- Teman - teman seperjuangan,
- Almamater yang kubanggakan.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan program Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) dalam penetapan pensiun pegawai negeri sipil (PNS) pada Pemerintahan Provinsi Sumatera Selatan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian menggunakan teori evaluasi dari William N. Dunn dengan menggunakan kategori efektifitas dan efisiensi. Dalam menganalisis efektifitas akan mengkaitkan dengan teori keterlambatan audit (*audit delay teory*) dan efisiensi dikaitkan dengan teori ranta nilai (*value of chain*). Bedasarkan analisis dan pembahasan tentang evaluasi Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) untuk penetapan pensiun pegawai negeri sipil (PNS) pada Pemerintahan Provinsi Sumatera Selatan, terdapat 3 alur proses dari Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) yang harus dilaksanakan yaitu proses *input* data calon pensiun, proses *inbox* SAPK data calon pensiun, dan proses verifikasi data pertimbangan teknis calon pensiun. Pelaksanaan program Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) dalam Penetapan Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada Pemerintahan Provinsi Sumatera Selatan belum memberikan hasil yang diharapkan dikarenakan kategori efektifitas masih bermasalah pada proses verifikasi data perorangan calon penerima pensiun (DPCP) SAPK memakan waktu 6 bulan sehingga membuat *delay* pada proses penetapan pensiun, sedangkan untuk efisiensi terhambat dikarenakan satu *domain* dari Badan Kepegawaian Negara pusat yang digunakan oleh 12 Badan Kepegawaian Negara Regional sehingga proses yang ada di aplikasi SAPK menjadi terhambat.

Kata kunci : Evaluasi, Program, Sistem aplikasi pelayanan kegawaian, Pensiun

Pembimbing I	Pembimbing II
Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri. M.Si	**Dr. Dra. Nengyanti, M.Hum**
NIP. 196311061990031001	**NIP.196704121992032002**

Inderalaya, Januari 2020
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya

Zailani Surya Marpaung,S.Sos.,MPA
NIP. 198108272009121002

ABSTRACT

This study aims to evaluate the implementation of the Civil Service Application System (CSAS) program in determining the retirement of Civil Servants in the Government of South Sumatra Province. This research is a qualitative descriptive study which uses data collection methods like observation, interview, and documentation. The research uses evaluation theory of William N. Dunn by using the categories of effectiveness and efficiency. In analyzing the effectiveness, it will link with the audit delay theory and efficiency will link with the theory of value chain. Based on the analysis and discussion of the Civil Service Application System (CSAS) evaluation in determining the retirement of civil servants in the Government of South Sumatra Province, there are three processes of the Civil Service Application System (CSAS) that must be carried out, namely the input process of prospective retired civil servant data, the Civil Service Application System (CSAS) inbox process of prospective retired civil servant data, and verification process of technical consideration data of prospective retired civil servant data in the Implementation of the Civil Service Application System (CSAS) program. In determining the Retirement of Civil Servants in the Government of South Sumatra Province, it has not provided the expected results because the effectiveness category is still problematic in the process of verifying individual data of CSAS prospective retirement recipients. The determination of the retirement takes 6 months so that it makes a delay in the process of determining the retirement, while in terms of efficiency, it is hampered due to one of domains in the central National Civil Service Agency is used by 12 Regional National Civil Service Agency so that the process in the CSAS application is hampered.

Keywords: evaluation, Program, Civil Service Application System, retirement

Advisor I	***Advisor* II**
Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si	**Dr. Nengyanti, M.Hum**
NIP. 196311061990031001	**NIP.196704121992032002**

Inderalaya, January 2020
Chairman of Public Administration Science
Faculty of Social and Political Sciences
University of Sriwijaya

Zailani Surya Marpaung, S.Sos.,MPA
NIP. 198108272009121002

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL ..... **i**
HALAMAN PERSETUJUAN PEBIMBING SKRIPSI ..... **ii**
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI ..... **iii**
KATA PENGANTAR ..... **iv**
MOTO DAN PERSEMBAHAN ..... **vi**
ABSTRAK ..... **vii**
ABSTRACT ..... **viii**
DAFTAR ISI ..... **ix**
DAFTAR TABEL ..... **xii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**
DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN, DAN LAMBANG ..... **xiv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xv**

BAB I. PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 9
C. Tujuan Penelitian 9
D. Manfaat Penelitian 10
1. Secara Teoritis 10
2. Secara Praktis 10

BAB II. LANDASAN TEORI **11**
A. Landasan Teori 11
B. Administrasi Negara dan Kebijakan Publik 11
C. Konsep Evaluasi Kebijakan 13
D. Evaluasi Kebijakan 14
E. Kriteria Evaluasi Kebijakan Publik 16
F. Efektifitas 20
1. Teori Keterlambatan Audit (*Delay Audit Teory*) 20
2. Hubungan Efektifitas dan Teori Keterlambatan Audit (*Delay audit Teory*) 22
G. Efisiensi 22
1. Ranta Nilai (*Value Chain*) 23
2. Hubungan Efisiensi dan Ranta Nilai (*Value Chain*) 25
H. Pengertian Pensiun dan Pegawai Negeri Sipil 25
1. Pensiun 25
2. Pegawai Negeri Sipil 26
I. Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Dalam Penetapan Pensiun Pegawai Negeri Sipil 27

J. Teori yang Digunakan Dalam Penelitian 30
K. Penelitian Terdahulu..... 30
L. Kerangka Pemikiran 32
1. Efektifitas 34
2. Efisiensi 36

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN 39
A. Jenis Penelitian 39
B. Definisi Konsep 39
1. Evaluasi Kebijakan 39
2. Efektivitas..... 40
3. Efisiensi 40
C. Fokus Penelitian 41
D. Jenis Dan Sumber Data 42
1. Data Primer..... 42
2. Data Skunder 43
E. Informan Penelitian 43
F. Teknik Pengumpulan Data 44
1. Metode Observasi 44
2. Wawancara Mendalam (*Indepth Interview*) 44
3. Dokumentasi..... 45
G. Teknik Keabsahan Data 46
H. Teknik Analisis Data 47
I. Sistematika Penulisan..... 49

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 51
A. Gambaran Umum Badan Kepegawaian Daerah Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan 51
1. Deskripsi Badan Kepegawaian Daerah Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan 51
2. Sejarah Instansi..... 51
3. Kedudukan dan Dasar Hukum 52
4. Tugas Pokok dan Fungsi Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan 54
5. VISI dan MISI 55
6. Tujuan Badan Kepegawaian Daerah 56
7. Sasaran..... 56
8. Struktur Organisasi 57
B. Hasil Pembahasan..... 57
1. Efektifitas..... 58
2. Efisiensi 74

BAB V PENUTUP 89

A. Kesimpulan 89
1. Efektivitas
2. Efisiensi
B. Saran 90

DAFTAR PUSTAKA 91
LAMPIRAN 93

DAFTAR TABEL

Tabel **Halaman**

1. Daftar Pensiunan Pegawai Negeri Sipil dari Golongan I-IV Periode 2013-2017 4
2. Daftar Pensiunan Pegawai Negeri Sipil Janda Duda dari Golongan I-IV 5
3. Tabel Perkiraan Jumlah Batas Pensiun (BUP) dari Periode 2019 – 2021 6
4. Kriteria Evaluasi..... 19
5. Penelitian Terdahulu 31
6. Fokus Penelitian..... 41
7. Jumlah PNS Yang Mencapai Batas Usia Pensiun 2020 Dirinci Berdasarkan Bulan 62
8. Jumlah Berkas yang Diterima Melalui Inbox BKN Regional VII..... 66
9. Instansi yang Terintegrasi Langsung Dengan Badan Kepegawaian Negara Regional VII..... 72
10. Jumlah Rincian Pensiun PNS (BUP) dari 4 Pemerintahan Provinsi..... 73
11. Operasional Dalam Mendukung Kinerja / Program Kegiatan 76
12. Pencapaian Kinerja 78
13. Daftar Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan..... 83
14. Data Absen Tamu Pensiun Dalam 4 Bulan Terkahir Pada Tahun 2019 84

DAFTAR GAMBAR

Gambar ` **Halaman**

1. Contoh Website Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian *On-Line* Dalam Penetapan Pensiun 3
2. Grafik Jumlah Peningkatan Pensiun Golongan I Sampai IV dari Tahun 2013 Sampai Tahun 2017 5
3. Grafik Jumlah Peningkatan Pensiun Janda/Duda Golongan I Sampai IV dari Tahun 2013 Sampai Tahun 2017. 6
4. Alur Pelaksanaan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian Penetapan Pensiun. 29
5. Kerangka Pemikiran 38
6. Analisis Data Penelitian 49
7. Struktur Organisasi Badan Kepegawaian Daerah 57
8. Proses Pengimputan Data Pensiun di Aplikasi SAPK 61
9. Inbox SAPK di Bidang Pensiun Badan Kepegawaian Negara Regional VII Palembang. 64
10. Data Perorangan Calon Penerima Pensiun (DPCP). 69
11. Daerah integrasi Badan Kepegawaian Negara Regional VII Palembang 73

DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN, DAN LAMBANG

1.	BKN	: Badan Kepegawaian Negara
2.	BKD	: Badan Kepegawaian Daerah
3.	SAPK	: Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian
4.	BUP	: Batas Usia Pensiun
5.	PNS	: Pegawai Negeri Sipil
6.	SK	: Surat Keputusan
7.	SOP	: Standar Operasional Prosedur
8.	DPCP	: Data Perorangan Calon Pensiun
9.	Perka	: Peraturan Kepala Badan
10.	Pertek	: Pertimbangan Teknis
11.	*Internet*	: *Interconnected Network*
12.	*E-Government*	: *Electronic Government*
13.	*Civil Service Application System*	: Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian
14.	*On-line*	: Terhubung dengan internet atau dunia maya
15.	*Good Governance*	: Suatu peyelegaraan manajemen pembangunan yang efektif dan efisien meliputi sumber daya manusia, teknologi, ekonomi, sosial dan budaya
16.	*Website*	: Sebuah kumpulan dari halaman *web* saling berhubungan dan dapat diakses melalui halaman depan (*home page*) menggunakan sebuah *browser* dan juga jaringan *internet*
17.	*Domain*	: Nama unik yang diberikan untuk mengidentifikasi nama *server* komputer seperti *web server* atau *email server* di jaringan komputer ataupun internet.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran **Halaman**

1. Transkip Wawancara 93
2. Dokumentasi 108
3. Surat Penelitian dari Unsri 112
4. Surat Balasan dari Instansi 116
5. Surat Tugas 120
6. Lembar Konsultasi Pebimbing 122
7. Lembar Revisi Seminar Usulan Proposal dan Skripsi 126
8. Peraturan Kepala Badan Kepegawian Negara No 20 Tahun 2008 132
9. Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 18 Tahun 2010 143
10. Data Perkiraan ASN Yang Akan Mencapai Batas Usia Pensiun (BKD) 162
11. Data Rekapitulasi Penyelesaian SK Pensiun (BKN) 165
12. Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Tahun 2017 167

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelaksanaan pelayanan publik masih menjadi hambatan dalam birokrasi di instansi pemerintahan. Pada saat sekarang ini pandangan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan diberikan menurut sudut pandang cenderung birokratis, tidak mampu memberikan informasi yang mencukupi, kurang teransparan dan lamban. Untuk memperbaiki pandangan tersebut pemerintah saat ini berupaya mewujudkan kepemerintahan mampu mewujudkan *good governance*.

Modal dasar untuk mewujudkan *good governance* yaitu manajemen kerja yang efektif dan efisien meliputi sumber daya manusia, teknologi, ekonomi, sosial dan budaya. Pemanfaatan dan pengembangan modal teknologi khususnya teknologi komunikasi informasi dan proses pemerintahan dimaksutkan agar dapat meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparan dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Maka dari itu pemerintah Indonesia berupaya mengembangkan pelayanan berbasis elektronik melalui Inpres RI Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government.* Tujuan dari kebijakan ini adalah upaya Pemerintah meningkatkan untuk mengembangkan penyelenggaraan berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien.

Untuk meningkatkan efektifitas dan efesiensi tersebut , Badan Kepegawaian Negara memberikan layanan kepegawaian berupa sumber daya manusia dan teknologi. Pemanfaatan teknologi dilakukan dengan membangun sistem informasi kepegawaian diberi nama sistem aplikasi pelayanan kepegawaian (SAPK). Sistem aplikasi pelayanan

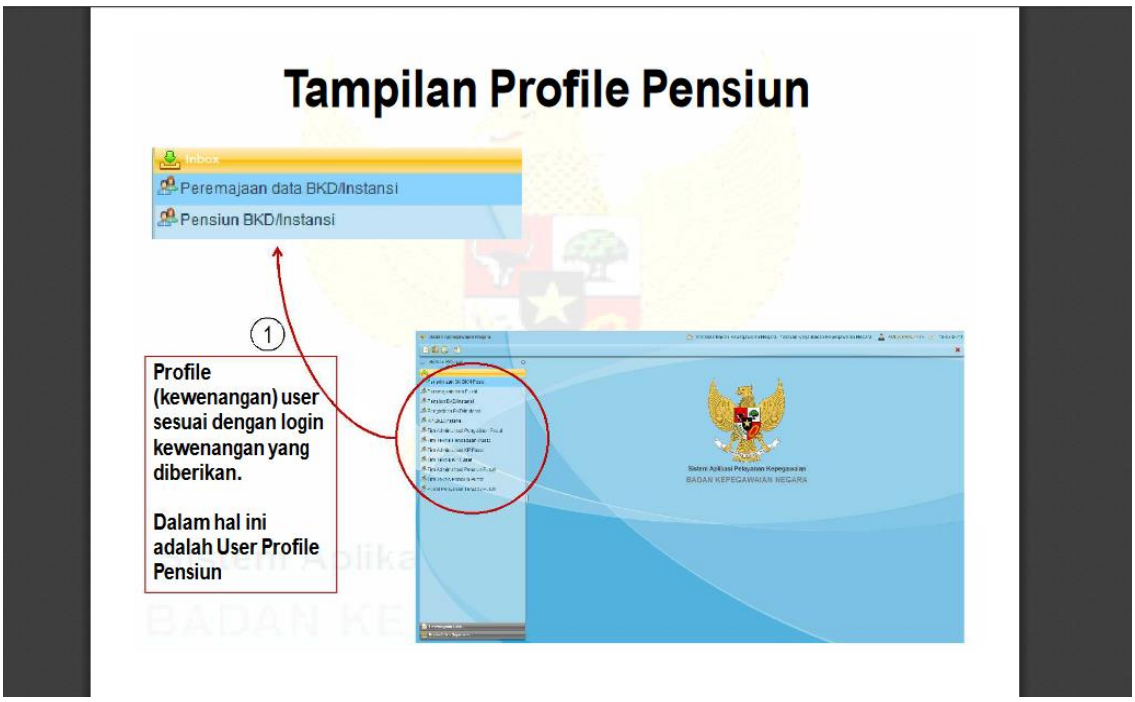
kepegawaian (SAPK) merupakan pelayanan kepegawaian berbasis teknologi informasi yang terkoneksi secara online dan terintegrasi untuk digunakan oleh instansi pusat maupun pemerintah daerah sehingga akan meningkatkan pelayanan di bidang kepegawaian secara teransparan dan objektif.

Aplikasi ini juga menjadi solusi dalam meningkatkan pelayanan publik serta dapat mengubah pandangan masyarakat yang menilai bahwa cenderung birokratis, tidak mampu memberikan informasi yang kurang mencukupi, kurang transparan dan lamban. Maka dari itu pemeritah senantiasa berupaya mewujudkan kepemerintahan yang baik atau *good governance*. Modal dasar untuk mewujudkan *good governance* yaitu manajemen kerja yang efektif dan efisien meliputi sumber daya manusia, teknologi, ekonomi, sosial dan budaya. Bisa dibilang sistem aplikasi pelayanan kepegawaian (SAPK) merupakan terobosan reformasi birokrasi bidang pelayanan kepegawaian melalui penggunaan teknologi komunikasi dan informasi.

Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan telah menggunanakan sistem aplikasi pelayanan kepegawaian (SAPK) di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan sejak tahun 2014. Dalam pemanfaatan sistem aplikasi pelayanan kepegawaian (SAPK) dikoordinasikan oleh Badan Kepegawaian Negara dan pelaksanaannya berpedoman pada Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 20 tahun 2008 tentang Pedoman Pemanfaatan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK).

Sedangkan perkembanganya dikeluarkan Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 18 tahun 2010 tentang Prosedur Penetapan Nomor Identitas Pegawai Negeri Sipil, Kenaikan Pangkat , Pemberhentian dan Pemberian Pensiun Pegawai Negeri Sipil , dan Perpindahan Antar Instansi Berbasis Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian *On-Line* (SAPK *On-Line*). Sistem aplikasi pelayanan kepegawaian (SAPK) merupakan program Badan Kepegawaian Negara (BKN) melalui program yang meliputi sistem

aplikasi pengenalan, pengadaan, kenaikan pangkat, pensiun, mekanisme peremajaan (*up date*) data, aplikasi unit organisasi dan formasi kepegawian.



Gambar 1. Contoh *Website* Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian *On-Line* Penetapan Pensiun

Sumber : Modul SAPK Badan Kepegawaian Negara Provinsi Sumatera Selatan

Tujuan dari program ini adalah mewujudkan sistem informasi manajemen kepegawaian yang handal dan mutakhir dengan harapan terwujudnya data pegawai negeri

sipil (PNS) yang akurat melalui Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian secara (SAPK) secara *On-line*.

Pegawai negeri sipil yang akan menerima pemensiunan adalah pegawai negeri sipil (PNS) yang telah mencapai usia sekurang-kurangnya 60 (lima puluh) tahun dan mempunyai masa kerja sekurang-kurangnya 30 (dua puluh) tahun, oleh badan / pejabat yang ditunjuk oleh Departemen Kesehatan berdasarkan peraturan tentang pengujian kesehatan pegawai negeri sipil (PNS) dinyatakan tidak dapat bekerja lagi dalam jabatan apapun juga karena keadaan jasmani atau rohani yang disebabkan oleh karena ia menjalankan kewajiban jabatannya.

Badan Kepegawaian Daerah Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan ialah instansi pemerintahan yang berfungsi sebagai tempat pelayanan untuk pegawai negeri sipil yang memiliki keperluan dalam urusan proses penetapan pensiun dilingkungan Pemerintahan Provinsi Sumatera Selatan. Selain itu Badan Kepegawaian Daerah Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan merupakan tempat pelayanan seperti kenaikan pangkat, mutasi dan sebagainya sesuai pada Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 41 tahun 2008 tentang Uraian Tugas dan Fungsi Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

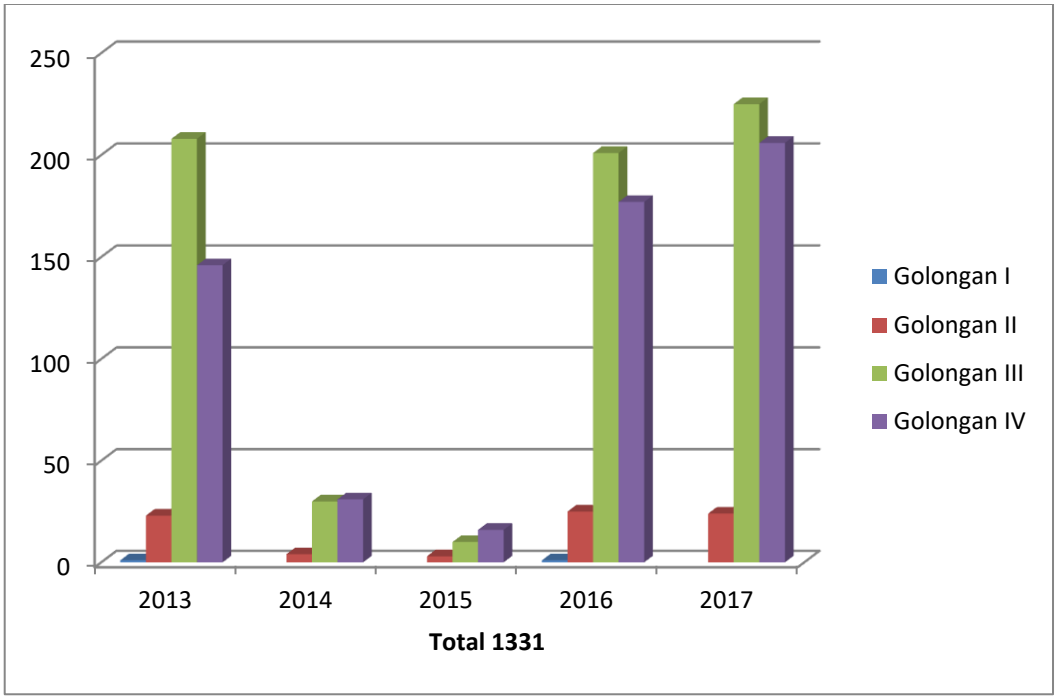
Berdasarkan data kepegawaian daerah Provinsi Sumatera Selatan selama periode 2013 sampai dengan tahun 2017 telah dilaksanakan proses penetapan surat keputusan pensiun pegawai negeri sipil sebanyak 1.331 orang dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1. Daftar Pensiunan Pegawai Negeri Sipil dari Golongan I-IV Periode 2013 2017

Uraian	**Tahun**					
	2013	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	
Golongan IV	146	31	16	177	206	total 1.331
Golongan III	208	30	10	201	225	
Golongan II	23	4	3	25	24	
Golongan I	1	-	-	1		
	378	65	29	404	455	

Sumber : Badan Kepagawaian Daerah Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan

Sedangkan untuk melihat bentuk peningkatan jumlah pensiun dari golongan I sampai IV selama tahun 2013 - 2017 dapat dilihat dari gambar grafik yang diolah penulis sebagai berikut.



Gambar 2. Grafik Jumlah Peningkatan Pensiun Golongan I Sampai IV dari Tahun 2013 Sampai Tahun 2017

Sumber : Diolah Peneliti Tahun 2019, Berdasarkan Jumlah Peningkatan Pensiun

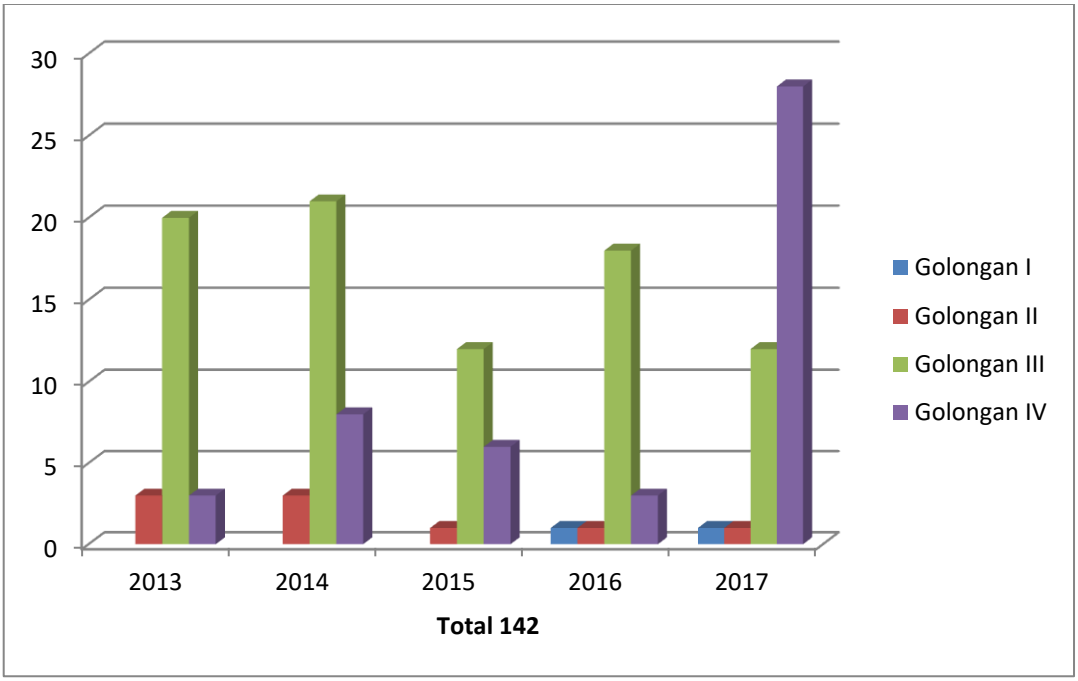
Berdasarkan data diatas bahwa data pensiun dalam peiode 2013-2017 selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya. Hal ini juga sama dengan data keterangan Pensiun untuk janda / duda yang terus mengalami peningkatan jumlah pegawai negeri yang pensiun dengan jumlah keseluruhan sebanyak 142 orang, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2. Daftar Pensiunan Pegawai Negeri Sipil Janda Duda dari Golongan I-IV Periode 2013 - 2017

Uraian	Tahun					
	2013	2014	2015	2016	2017	
Golongan IV	3	8	6	3	28	
Golongan III	20	21	12	18	12	
Golongan III	3	3	1	1	1	total 142
Golongan I	-	-	-	1	1	
	26	32	19	23	42	

Sumber : Badan Kepagawaian Daerah Pemerintahan Provinsi Sumatera Selatan

Untuk melihat bentuk peningkatan jumlah pensiun Pegawai Negeri Sipil janda duda dari golongan I sampai IV selama tahun 2013 - 2017 dapat dilihat dari gambar grafik yang diolah penulis sebagai berikut.



Gambar 3. Grafik Jumlah Peningkatan Pensiun Janda / Duda Golongan I Sampai IV dari Tahun 2013 Sampai Tahun 2017

Sumber : Diolah Peneliti Tahun 2019, Berdasarkan Jumlah Peningkatan Pensiun

Sedangkan jumlah batas usia pensiun (PUB) pegawai negeri sipil dilingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan yang diperkirakan dari periode 2019 hingga 2021 dengan berjumlah 1603 , dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3. Perkiraan Jumlah Batas Usia Pensiun (PUB) dari Periode 2019 - 2021

NO	TAHUN PENSIUN	JUMLAH (ORANG)
1	2019	496
2	2020	544
3	2021	563

Sumber : Bidang Informasi Kepegawaian , Kinerja dan Fasilitas PNS di Badan Kepagawaian Daerah Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan

Berdasarkan data yang ada, Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan pada periode 2013-2018 sudah menetapkan surat keputusan pensiun pada kisaran 1.473 orang pensiunan pegawai negeri sipil yang ada di lingkungan Pemerintahan Provinsi

Sumatera Selatan. Hal ini tentu menjadi keberhasilan tersendiri bagi Badan Kepegawaian Provinsi Sumatera Selatan karna sudah mampu mengejar target serta mampu memberikan pelayanan optimal kepada pihak pengaju pensiun.

Pada periode berikunya diperkirakan batas usia pensiun aparatur sipil negara akan terus meningkat setiap tahunya, diperlukan upaya yang efektif dan efisien dari pihak pemerintah guna dapat memberikan kemudahan serta kelancaran bagi pihak aparatur sipil negara yang akan mengajukan pensiun. Maka sistem yang berbasis teknologi informasi menjadi hal penting sehingga dapat meningkatkan pelayanan di sektor publik. Sasaran yang hendak diperoleh dari implementasi sistem aplikasi pelayanan kepegawaian (SAPK) ini agar diperoleh data informasi kepegawaian lebih akurat terutama dalam informasi kepegawaian dalam bidang pengurusan pensiun.

Namun dalam implementasi sistem aplikasi pelayanan kepegawaian ini masih terdapat hal yang dapat dikatakan sebagai kategori masalah yang sangat serius. Dari pengamatan penulis , dalam pengurusan pensiun yamg diajukan pegawai negeri sipil sering sekali keterlambatan walaupun sudah menggunakan aplikasi berbasis *website*. Hal ini tentu sangat menyulitkan bagi para pengaju pensiun dalam pengambilan Surat Keputusan (SK) penetapan pensiun. Berikut ini adalah komentar dari seorang PNS yang hendak mengambil Surat Keputusan (SK) Pensiun pada tanggal 28 juni 2018 kepada penulis ;

> “.....kami sudah mendapatkan SK pensiun setidaknya bulan Maret kemarin, sayangnya kami kesini dan baru kami bisa ambil SK pensiun itu di bulan ini dan sebenarnya sudah lewat dari waktu periode yang sudah diberitahukan ke kami, belum lagi saya harus bolak balik pergi dari BKD ke BKN untuk memastikan apakah data saya sudah benar benar terdaftar di BKN”. (wawancara 28 juni 2018)

Berdasarkan Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara nomor 14 tahun 2003 periode penetapan pensiun setidaknya terhitung dari 1 April hingga 1 Oktober setiap tahun (terhitung 6 bulan) dan dilanjutkan periode selanjutnya. Namun dalam proses dan sampai akhir keluar surat keputusan (SK) sering sekali terlambat dari periode yang ditentukan, dan

semestinya dalam pengurusan hingga keluarnya surat keputusan (SK) dapat tepat waktu karena sudah dirancang suatu sistem berbasis komputer melalui *website* sehingga menyulitkan dan memperhambat pegawai negeri sipil tersebut pensiun, sehingga kembali membuat kesan bahwa dalam proses pembentukan surat keputusan (SK) pensiunan sangatlah lama dan lambat. Hal ini menjadi ditambah dengan pegawai negeri sipil (PNS) tersebut dari daerah luar kota Palembang yang harus mengurus langsung ke Badan Kepegawaian Daerah sekaligus regional pusat yang letaknya di pusat kota Palembang.

Dengan adanya permasalahan seperti ini tentu akan berpengaruh juga pada pencairan gaji pensiun pegawai negeri sipil. Dalam prosesnya yang diatur pada Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 14 tahun 2003 bahwa gaji pensiun pegawai negeri sipil (PNS) bisa dicairkan oleh negara jika pegawai negeri sipil (PNS) tersebut sudah dikeluarkan surat keputusan (SK) yang dikeluarkan melalui Badan Kepegawaian Daerah. Jika surat keputusan (SK) keluar maka uang gaji akan di berikan kepada pegawai negeri sipil (PNS) yang disesuaikan pada golongannnya yang diatur pada peraturan pemerintah nomor 30 Tahun 2015 Tentang Gaji Pokok Sebagai Dasar Pensiun.

Perlunya evaluasi dalam pelaksanaan layanan sistem aplikasi pelayanan kepegawaian (SAPK) oleh pihak instansi terkait kususnya di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan dan Badan Kepegawaian Negara Regional VII Palembang serta bagaimana persepsi dan harapan pengguna layanan sistem aplikasi pelayanan kepegawaian (SAPK) terhadap kualitas layanan yang diberikan dan bagaimana pengguna dapat mentoleransi layanan yang ada.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis ingin melakukan penelitian untuk mengetahui pelaksanaan dan penerapan dari pemanfaatan sistem aplikasi pelayanan kepegawaian di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan dan Badan Kepegawaian Negara Regional VII Palembang dengan berlandaskan pada Peraturan

Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 18 tahun 2010 tentang Prosedur Penetapan Nomor Identitas Pegawai Negeri Sipil, Kenaikan Pangkat, Pemberhentian dan Pemberian Pensiun Pegawai Negeri Sipil , Dan Perpindahan Antar Instansi Berbasis Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian *On-Line* (SAPK *on-line*).

Melalui proses serta hasil penelitian ini penulis berharap dengan mengidentifikasi, menganalisis dan menguraikan hasil penelitian yang akan memfokuskan pada Evaluasi Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Dalam Penetapan Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada Pemerintahan Provinsi Sumatera Selatan sehingga sistem pelayanan ini dapat terus berjalan terus dengan semestinya tampa ada hambatan dalam prosesnya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian masalah yang dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Mengapa implementasi program Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Dalam Penetapan Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada Pemerintahan Provinsi Sumatera Selatan belum memberikan hasil sebagaimana yang diharapkan.

C. Tujuan Penelitian

1. Mengungkapkan temuan-temuan tentang penyebab keterhambatan dari implementasi program Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Dalam Penetapan Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada Pemerintahan Provinsi Sumatera Selatan.
2. Memberikan rekomendasi akademik untuk memperbaiki permasalahan yang menjadi penyebab keterhambatan dari implementasi kebijakan ini.

D. Manfaat Penilitian

1. Secara Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangan ilmiah, pemikiran dan ide segar serta sebagai sarana untuk memahami ilmu administrasi publik khususnya di bidang kebijakan publik dan juga mengenai sautu evaluasi kebijakan.

2. Secara praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat serta memberikan gambaran nyata khususnya kepada instansi pemerintahan terkait tentang evaluasi dari kebijakan sistem aplikasi pelayanan kepegawaian (SAPK) dalam penetapan pensiun pegawai negeri sipil (PNS) pada Pemerintahan Provinsi Sumatera Selatan.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Aaker, David, A. 2012. *Manajemen Ekuitas Merek: Memanfaatkan Nilai Dari Suatu Merek.* Jakarta: Mitra Utama.

Abadi Yusuf, Amir. (2012). *Audit Pendekatan Terpadu. Edisi Revisi.* Jakarta: Salemba Empat.

AG, Subarsono. 2012. *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori, Dan Aplikasi).* Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif.* Jakarta: Rineka Cipta

Budi Winarno. 2012. *Kebijakan Publik Teori, Proses, dan Studi Kasus.* Yogyakarta: CAPS.

Creswell, J. W. 2010. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitaif, Dan Mixed.* Yogjakarta : PT. Pustaka Pelajar

Dunn .W, (2003), *Pengantar Analisis Kebijakan Publik.* Yogyakarta: Gajah Mada Universitas Press.

Singarimbun, Masri dan soffian effendi, 1989, *Metode Penelitian Survei (Editor).* Jakarta : Lp3es.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitastif, Kualitatif, dan R&D. Bandung*: Alfabeta

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Syafiie, Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik.* Jakarta*:* PT. Rineka Cipta.

Suwarno, Wiji. 2006. *Dasar-Dasar Ilmu Pendidikan.* Jogjakarta*:* AR-Ruzz Media Jogjakarta.

PERATURAN PERUNDANG – UNDANGAN :

Republik Indonesia.2003. Inpres RI nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*

Republik Indonesia.2008. Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara nomor 20 tentang Pedoman Pemanfaatan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK)

Republik Indonesia.2010. Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara nomor 18 tentang Prosedur Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian *On-Line* (SAPK *on-line*)

Republik Indonesia.2017. Peraturan Pemerintah nomor 11 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil

Republik Indonesia.2018. Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara nomor 02 tentang Tata Cara Persiapan Pensiun.

DOKUMEN

Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2016

Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2017

Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2018

SUMBER SUMBER LAIN :

Agung .2012. Value Chain Michael E. Porter di http://artikel-teknologi-informasi.blogspot.com/2012/11/value-chain-michael-e-porter.html (aksess , 24 Juni 2019)

Dhiforester .2017. Pemahaman Dan Konsep Dasar Keterlambatan Audit (*Audit Delay*) di http://metodeakurat-blogspot.com/2017/10/pemahaman-dan-konsep-dasar.html (akses , 24 Juni 2019)

Sugeng .2013. Triangulasi Dalam Penelitian Kualitatif Pada Karia Ilmiah di http://phisiceducation09.blogspot.com/2013/03/triangulasi-dalam-penelitian-kualitatif.html (aksess , 24 Juni 2019)

JURNAL

Ashton, Et Al. 1987. "*An Empirical Analysis of Audit Delay*". Journal of Accounting Research Vol.25 No.2.