

**KUALITAS PELAYANAN PENGUSULAN PENSIUN
BAGI PEGAWAI NEGERI SIPIL YANG AKAN MEMASUKI
BATAS USIA PENSIUN (BUP)
PADA BADAN KEPEGAWAIAN, PENDIDIKAN DAN PELATIHAN
KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Magister (S2) Ilmu Pemerintahan**

Oleh :

**RINI MUNAJAT FITRI
NIM. 1920421320007**



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN
BANJARMASIN
2023**

PENGESAHAN TESIS

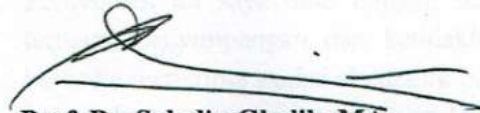
Judul Tesis : **Kualitas Pelayanan Pengusulan Pensiun Bagi Pegawai Negeri Sipil Yang Akan Memasuki Batas Usia Pensiun (BUP) Pada Badan Kepegawaian Pendidikan Dan Pelatihan Kabupaten Hulu Sungai Utara**

Nama : Rini Munajat Fitri

NIM : 1920421320007

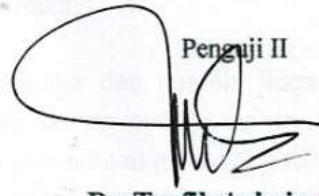
Disetujui :
Komisi Pembimbing

Penguji I



Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA
NIP. 195608081984031002

Penguji II



Dr. Taufik Arbain, M.Si
NIP. 197403072002121003

Penguji III



Dr. M. Riduansyah Syafari, S.Sos, MPA
NIP. 197303162005011001

Penguji IV



Dr. Bachruddin Ali Akhmad, M.Si
NIP. 195912101988111001

Diketahui

Ketua Program Studi
Magister Ilmu Pemerintahan



Dr. Jamaluddin, M.Si
NIP. 19590705 198903 1 001

Tanggal Lulus :

Dekan,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si
NIP. 197301221998021001

Tanggal Wisuda :

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Penelitian ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik (Sarjana, Magister, atau Doktor), baik di Universitas Lambung Mangkurat maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Penelitian ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Banjarmasin, April 2023

Yang membuat pernyataan



Rini Munajat Fitri
NIM. 1920421320007

ABSTRAK

RINI MUNAJAT FITRI, 1920421320007, 2022, “*Kualitas Pelayanan Pengusulan Pensiun Bagi Pegawai Negeri Sipil Yang Akan Memasuki Batas Usia Pensiun (BUP) Pada Badan Kepegawaian, Pendidikan Dan Pelatihan Kabupaten Hulu Sungai Utara*”. Tesis. Program Pascasarjana Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Dibawah Bimbingan Saladin Ghalib dan Taufik Arbain.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pengusulan pensiun Pegawai Negeri Sipil yang mencapai Batas Usia Pensiun (BUP) pada Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Permasalahan yang akan diteliti yaitu bagaimana prosedur pengusulan pensiun bagi Pegawai Negeri Sipil yang mencapai Batas Usia Pensiun (BUP) dan apa saja kendala yang dihadapi dalam prosedur pelayanan pengusulan pensiun.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan menggunakan jenis pendekatan deskriptif. Jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan jenis pendekatan deskriptif yaitu “prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan mengerakkan, melukiskan keadaan subyek, obyek penelitian (seorang, lembaga masyarakat dan lain-lain) saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak. Maksudnya yaitu untuk menggambarkan dan menjelaskan bagaimana kualitas pelayanan pengusulan pensiun Pegawai Negeri Sipil yang mencapai Batas Usia Pensiun (BUP) pada Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Dalam melakukan penelitian ini menggunakan beberapa metode pengumpulan data yaitu dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengusulan pensiun Pegawai Negeri Sipil yang mencapai Batas Usia Pensiun (BUP) pada Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Hulu Sungai Utara telah berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal pengusulan pensiun. Hal tersebut dapat dilihat dari berbagai indikator kualitas pelayanan menurut Zeithaml dkk (1990) dalam (Hardiansyah, 2018:63) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 (lima) dimensi, yaitu : *Tangibles*, atau bukti fisik, *Reliability*, atau kehandalan, *Responsiveness*, atau ketanggapan, *Assurance*, atau jaminan, dan *Emphaty*, yaitu empati.

Adapun mengenai kendala yang ditemui yaitu: Adanya keterlambatan PNS mengumpulkan usulan pensiun, Adanya permasalahan data PNS yang belum terintegrasi antara data SAPK dengan data kepegawaian di daerah sehingga perlu direkonsiliasi kembali dengan data dukung dokumen yang diusulkan oleh PNS tersebut dan Adanya keterlambatan penerbitan SK pensiun.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Pensiun

ABSTRACK

RINI MUNAJAT FITRI, 1920421320007, 2022, "Quality of Service for Proposing Pensions for Civil Servants Who Will Enter the Retirement Age Limit (BUP) at the Personnel, Education and Training Agency of Hulu Sungai Utara Regency". Thesis. Master Program in Government at Lambung Mangkurat University Banjarmasin. Under the guidance of Saladin Ghalib and Taufik Arbain.

This study aims to analyze the service quality of civil servant pension proposals who reach the Retirement Age Limit (BUP) at the Personnel, Education and Training Agency of Hulu Sungai Utara Regency. The problem to be investigated is how the procedures for proposing pensions for Civil Servants who reach the Retirement Age Limit (BUP) is and what are the obstacles faced in the procedures for proposing pension services.

The method used in this research is a qualitative research method using a descriptive approach. This type of qualitative research uses a descriptive type of approach, namely "problem solving procedures investigated by moving and describing the condition of the subject and the objects of research (a person, community institution and others) currently based on visible facts. Its purpose is to describe and explain how the quality of service for proposing a pension for Civil Servants who reach the Retirement Age Limit (BUP) is at the Personnel, Education and Training Agency of Hulu Sungai Utara Regency. In conducting this research, the researcher used several methods of data collection, namely by means of interviews, observation and documentation.

The results showed that the quality of service for proposing pensions for Civil Servants who reached the Retirement Age Limit (BUP) at the Personnel, Education and Training Agency of Hulu Sungai Utara Regency had tried to improve the quality of service in terms of proposing pensions. This can be seen from various service quality indicators according to Zeithaml et al (1990) in (Hardiansyah, 2018: 63) service quality can be measured from 5 (five) dimensions, namely: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy.

As for the obstacles encountered, namely: There is a delay for civil servants in collecting pension proposals, There is a problem with civil servants data that has not been integrated between SAPK data and regional staffing data so that it needs to be reconciled with supporting data documents proposed by the civil servants and There is a delay in the issuance of a pension decree.

Keywords: Quality, Service, Pension

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat beliau serta pengikutnya hingga akhir zaman. Syukur Alhamdulillah, atas rahmat dan hidayah yang diberikan oleh Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul **”KUALITAS PELAYANAN PENGUSULAN PENSIUN PADA PEGAWAI NEGERI SIPIL YANG MEMASUKI BATAS USIA PENSIUN PADA BADAN KEPEGAWAIAN, PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA”**. Dalam proses penyusunan Tesis ini banyak sekali sumbangan pikiran dan pemberian data yang penulis dapatkan dari berbagai pihak.

Penulis dalam kesempatan ini menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak **Prof. Dr. H. Sutarto Hadi, M.Si., M.Sc.** selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat (ULM) Banjarmasin.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat (ULM) Banjarmasin.
3. Bapak Dr. Jamaluddin, M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat (ULM) Banjarmasin.

4. Bapak Prof. Dr. Saladin Ghalib, MA, Bapak Dr. Taufik Arbain, M.Si, Bapak Dr. M. Riduansyah Syafari, S.Sos, MPA, dan Bapak Dr. Bachruddin Ali Akhmad, M.Si selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan saran-saran mulai dari rencana penelitian sampai selesai penyusunan tesis ini.
5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat (ULM) Banjarmasin yang telah banyak membimbing dan memberikan ilmu pengetahuan kepada saya.
6. Kepala Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Hulu Sungai Utara yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada kami untuk melakukan penelitian pada instansi yang beliau pimpin.
7. Seluruh Pegawai Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Hulu Sungai Utara yang telah banyak membantu dalam penyusunan Tesis ini.
8. Seluruh keluarga dan teman-teman saya yang telah banyak membantu dan mendukung saya dalam penyelesaian Tesis ini.

Akhir kata penulis berharap Tesis ini memberikan manfaat bagi kita semua terutama untuk pengembangan Ilmu Pemerintahan.

Banjarmasin, April 2023

Penulis,

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR PENGESAHAN..... | ii |
| PERNYATAAN..... | iii |
| BERITA ACARA UJIAN TESIS..... | iv |
| SERTIFIKAT UJI PLAGIASI..... | v |
| ABSTRAK | vi |
| ABSTRACT | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 15 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 16 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 16 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu | 18 |
| 2.2 Relevansi Penelitian Dengan ilmu Pemerintahan..... | 25 |
| 2.3 Pelayanan Sebagai Fungsi Pemerintahan | 28 |
| 2.4 Kualitas Pelayanan | 32 |
| 2.5 Kerangka Konseptual..... | 44 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| 3.1 Pendekatan Penelitian | 46 |
| 3.2 Tipe Penelitian..... | 47 |
| 3.3 Lokasi Penelitian | 48 |
| 3.4 Fokus Penelitian | 49 |
| 3.5 Informan Penelitian..... | 49 |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data..... | 51 |
| 3.7 Teknik Analisis Data..... | 52 |
| 3.8 Keabsahan Data | 56 |
| | |
| BAB IV GAMBARAN UMUM | |
| 4.1 Gambaran Umum | 58 |
| 4.1.1 Susunan Organisasi | 58 |
| 4.1.2 Profil Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Hulu Sungai Utara..... | 60 |
| 4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan | 60 |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.1.4 Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Kepala Sub Bidang Disiplin, Pemberhentian dan Pensiun..... | 62 |
| 4.2 Aspek Kepegawaian / Jumlah PNS Pensiun..... | 66 |
| 4.2.1 Jumlah PNS Pensiun Tahun 2020 Berdasarkan Jenis Kelamin | 66 |
| 4.2.2 Jumlah PNS Pensiun Tahun 2020 Berdasarkan Usia | 67 |
| 4.2.3 Jumlah PNS Pensiun Berdasarkan Tingkat Pendidikan.... | 67 |

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

| | |
|-------------------------------------------------|-----|
| 5.1 Hasil Penelitian..... | 69 |
| 5.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat..... | 98 |
| a. Faktor Pendukung | 98 |
| b. Faktor Penghambat | 101 |
| 5.3 Pembahasan | 104 |

BAB VI PENUTUP

| | |
|---------------------|-----|
| 6.1 Kesimpulan..... | 119 |
| 6.2 Saran..... | 125 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|-------------|--------------------------------------------------------------|
| Tabel 4.2.1 | Jumlah PNS Pensiun Tahun 2020 Berdasarkan Jenis Kelamin ..66 |
| Tabel 4.2.2 | Jumlah PNS Pensiun Tahun 2020 Berdasarkan Usia67 |
| Tabel 4.2.3 | Jumlah PNS Pensiun 2020 Berdasarkan Pendidikan67 |
| Tabel 5.2.1 | Data PNS yang Mengalami keterlambatan SK Tahun 2020103 |
| Tabel 5.2.2 | Data PNS yang mengalami keterlambatan SK tahun 2021104 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gambar 2.3 | Kerangka berfikir kualitas pelayanan pensiun45 |
| Gambar 3.7 | Teknik Analisa Data Model Miles dan Huberman56 |
| Gambar 4.1.1 | Struktur Organisasi Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Hulu Sungai Utara59 |
| Gambar 5.1.1 | Surat Edaran Pensiun.....72 |
| Gambar 5.1.2 | Surat Edaran Pengiriman Usulan Pensiun Melalui Link75 |
| Gambar 5.1.3 | Data Usulan Pensiun PNS Melalui Link78 |
| Gambar 5.1.4 | Aplikasi SAPK80 |
| Gambar 5.1.5 | SK Konversi NIP Baru Tertulis Nama Akhmad Rusyadie.....85 |
| Gambar 5.1.6 | SK CPNS Tertulis Nama Akhmad Rosyadie.....86 |
| Gambar 5.1.7 | SK Konversi NIP Baru Tertulis TMT CPNS 01-04-1984.....87 |
| Gambar 5.1.8 | SK CPNS Tertulis TMT CPNS 01-03-1984.....88 |
| Gambar 5.1.9 | Formulir DPCP90 |
| Gambar 5.1.10 | Proses Pengiriman Usul Pensiun Pada SAPK92 |
| Gambar 5.1.11 | ProsesPengiriman Usul Pensiun Pada Docudigital92 |
| Gambar 5.1.12 | Menu Inbox SK Pensiun Pada SAPK.....95 |
| Gambar 5.3.1 | Gedung BKPP Kab. Hulu Sungai Utara.....109 |