

**PELAYANAN PENSIUN PEGAWAI NEGERI SIPIL YANG MENCAPAI
BATAS USIA PENSIUN PADA KANTOR REGIONAL VIII
BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA BANJARMASIN**

Ade Hermawan dan Linda Puspaningsih

STIA Bina Banua Banjarmasin

Jalan Pramuka (tembus terminal km. 6) No. 17 Banjarmasin

Email: stiabb08@gmail.com

***Abstract:** Procedures for civil servant pension services entering the retirement age limit at the Regional Office VIII of the State Personnel Agency of Banjarmasin begin with the proposed pensions by the provincial and regency or municipal Personnel Board, the receipt of the retirement proposal file, the pension proposal file submission, the completion of the file of the pension proposal, register and printed the pension decree, re-examination of the pension decree, the signing of the pension decree, stamp and filing the pension decree, made a letter of introduction to the Regional Personnel Board as the applicant for employee retirement, and submitted the civil servant pension decree to the Regional Personnel Board as the applicant for civil service pension. The quality of civil servant pension service entering the retirement age limit at the Regional Office VIII of the State Personnel Board to the Provincial and Regency / City Officers' Officials in their working areas is good, the proof is that the services provided by the Regional Offices of VIII of the State Personnel Agency are timely, easy, accurate, inexpensive, results of service as expected, and transparent in providing services.*

***Keyword:** Service, Retirement.*

Abstrak: Prosedur untuk pensiun pegawai negeri sipil yang memasuki batas usia pensiun di kantor wilayah VIII dari badan kepegawaian negara di Banjarmasin dimulai dengan pensiun yang diusulkan oleh dewan kepegawaian provinsi dan kabupaten atau kotamadya, penerimaan file proposal pensiun, pengajuan berkas proposal pensiun, penyelesaian file proposal pensiun, daftar dan cetak keputusan pensiun, pemeriksaan kembali keputusan pensiun, prangko dan pengarsipan keputusan pensiun, membuat surat pengantar kepada dewan personalia daerah sebagai pemohon untuk pensiun karyawan, dan menyerahkan keputusan pensiun pegawai negeri sipil kepada dewan personalia daerah sebagai pemohon untuk pensiun pegawai negeri. Kualitas layanan pensiun pegawai negeri sipil memasuki batas usia pensiun di kantor wilayah VIII dewan pegawai negeri ke kabupaten provincial atau pejabat-pejabat kota di wilayah kerjanya baik, buktinya adalah layanan yang disediakan oleh kantor-kantor regional dari VIII dari agen personalia negara adalah tepat waktu, mudah, akurat, murah, hasil layanan seperti yang diharapkan, dan transparan dalam memberikan layanan.

Kata Kunci: Layanan, Pensiun.

PENDAHULUAN

Pemberhentian sebagai PNS adalah pemberhentian yang mengakibatkan yang bersangkutan kehilangan statusnya sebagai PNS. Salah satu penyebab seseorang diberhentikan sebagai PNS adalah karena yang bersangkutan sudah memasuki Batas Usia Pensiun. Dalam Pasal 87 ayat (1) huruf c dan Pasal 90 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, ditentukan bahwa Pegawai Negeri Sipil diberhentikan dengan hormat karena mencapai batas usia pensiun, yaitu :

1. 58 (lima puluh delapan) tahun bagi Pejabat Administrasi;
2. 60 (enam puluh) tahun bagi Pejabat Pimpinan Tinggi; dan
3. Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi Pejabat Fungsional.

Pegawai negeri sipil yang telah memasuki batas usia pensiun telah mengabdikan dirinya kepada negara, oleh karena itu seyogyanya mereka mendapatkan pelayanan yang baik dari pihak yang terkait (BKD dan BKN) dalam hal pengurusan pensiunya. Pengurusan pensiun untuk pegawai negeri sipil di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan dan pemerintah Kota/ Kabupaten di Kalimantan Selatan dilakukan pada Kantor Regional VIII Badan Kepegawaian Negara Banjarmasin.

Berkaitan dengan hal tersebut maka peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai : pertama, prosedur pelayanan pensiun Pegawai Negeri Sipil yang memasuki batas usia pensiun pada Kantor Regional VIII Badan Kepegawaian Negara Banjarmasin, dan kedua kualitas pelayanan pensiun Pegawai Negeri Sipil yang memasuki batas usia pensiun pada Kantor Regional VIII Badan Kepegawaian Negara Banjarmasin.

LANDASAN TEORI

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (1995) adalah: Kesesuaian dengan persyaratan; Kecocokan untuk pemakaian; Perbaikan berkelanjutan; Bebas dari kerusakan/cacat; Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; Melakukan segala sesuatu secara benar; Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut diatas dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut yaitu antara lain : Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses; Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan; Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer; Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain; Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml (1990) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut : *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi; *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan

dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat; *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan; *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan; *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi; *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat; *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko; *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan; *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat; *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan. Untuk itu dalam penelitian ini indikator-indikator yang peneliti gunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik adalah : Ketepatan waktu; Kemudahan dalam pengajuan; Akurasi pelayanan bebas dari kesalahan; Biaya pelayanan.

Administrasi Kepegawaian

Fungsi Administrasi Kepegawaian terdiri dari perencanaan pegawai, pengorganisasian pegawai, pengarahan pegawai, dan pengendalian pegawai. Fungsi yang pertama adalah perencanaan pegawai. Perencanaan pegawai dapat didefinisikan sebagai proses penentuan kebutuhan pegawai pada masa yang akan datang berdasarkan perubahan-perubahan yang terjadi dan persediaan tenaga kerja yang ada. Perencanaan pegawai merupakan bagian penting dari dan sebagai kontributor pada proses perencanaan strategis karena membantu organisasi dalam menentukan sumber-sumber yang diperlukan dan membantu menentukan apa yang benar-benar dapat dicapai dengan sumber-sumber yang tersedia.

Perencanaan pegawai yang baik akan memperbaiki pemanfaatan pegawai, menyesuaikan aktivitas pegawai dan kebutuhan di masa depan secara efisien, meningkatkan efisiensi dalam merekrut pegawai baru serta melengkapi informasi tentang kepegawaian yang dapat membantu kegiatan kepegawaian dan unit organisasi lainnya. Melalui perencanaan dapat diketahui kekurangan dibanding kebutuhan sehingga dapat dilakukan perekrutan pegawai baru, promosi, dan transfer secara proaktif sehingga tidak mengganggu kegiatan organisasi.

Dalam membuat perencanaan pegawai perlu diperhatikan faktor internal dan eksternal organisasi. Di samping itu, perlu pula diperhatikan langkah-langkah yang harus ditempuh sebagaimana dikemukakan Miller Burack dan Maryann.

Fungsi yang kedua adalah Pengorganisasian Kepegawaian. Pengorganisasian adalah suatu langkah untuk menetapkan, menggolong-golongkan dan mengatur berbagai macam kegiatan yang dipandang perlu, penetapan tugas dan wewenang seseorang, pendelegasian wewenang dalam rangka untuk mencapai tujuan. Pengorganisasian mengantarkan semua sumber dasar (manusia dan nonmanusia) ke dalam suatu pola tertentu sedemikian rupa sehingga orang-orang yang bekerja di dalamnya dapat bekerja sama secara berdaya guna dan berhasil guna dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Salah satu akibat dari pengorganisasian adalah terbentuknya struktur organisasi dan dalam struktur organisasi akan nampak bagaimana hubungan antara satu unit dengan unit lain. Dengan kata lain, struktur organisasi akan mempengaruhi aliran kerja, delegasi wewenang dan tanggung jawab, sistem kontrol dan pengendalian, serta arus perintah dan

pertanggungjawaban. Oleh karena itu, dalam mendesain struktur organisasi bagian kepegawaian perlu dipertimbangkan berbagai faktor sebagaimana telah diuraikan dalam kegiatan belajar ini.

Fungsi yang ketiga adalah Pengarahan Pegawai. Ada banyak teori dan keyakinan tentang apa yang memotivasi pegawai. Secara keseluruhan tidak ada kesepakatan tentang motivasi. Oleh karena itu, sangat sulit bagi organisasi untuk sampai pada kebijakan dan pendekatan yang akan memuaskan semua pegawai. Selain itu, bagi organisasi dengan skala apa pun, membuat analisis mendalam tentang apa yang memotivasi setiap pegawai adalah tidak praktis.

Fungsi yang keempat adalah Pengendalian Pegawai. Pengawasan sebagai bagian dari pengendalian merupakan proses pengukuran dan penilaian tingkat efektivitas kerja pegawai dan tingkat efisiensi penggunaan sarana kerja dalam memberikan kontribusi pada pencapaian tujuan organisasi. Setiap kegiatan pengawasan memerlukan tolok ukur atau kriteria untuk mengukur tingkat keberhasilan dalam bekerja, yang dalam penilaian kinerja disebut standar pekerjaan.

Pemberhentian Karena Mencapai Batas Usia Pensiun

Dalam Pasal 87 ayat (1) huruf c dan Pasal 90 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, ditentukan bahwa Pegawai Negeri Sipil diberhentikan dengan hormat karena mencapai batas usia pensiun, yaitu : 58 (lima puluh delapan) tahun bagi Pejabat Administrasi; 60 (enam puluh) tahun bagi Pejabat Pimpinan Tinggi; dan Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi Pejabat Fungsional.

Berkenaan dengan PNS yang mencapai batas usia pensiun, maka beberapa hal yang dilakukan adalah : Proses Penetapan Surat keputusan Pemberhentian dan Pemberian Pensiun, Daftar Nominatif (Listing Data Elektronik) PNS, Data Perorangan Calon Penerima Pensiun (DPCP), Penetapan Keputusan, Penyampaian Keputusan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metoda Evaluasi, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menganalisis keberhasilan suatu aktivitas atau kegiatan tertentu, dalam penelitian ini yang dianalisis adalah mengenai Kualitas pelayanan pensiun Pegawai negeri sipil yang mencapai batas usia pensiun pada Kantor Regional VIII Badan Kepegawaian Negara Banjarmasin

Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari data-data yang dikumpulkan Peneliti dari sumber data di lokasi penelitian, sedangkan data sekunder diolah dari hasil dokumentasi yang dilakukan Peneliti dari hasil wawancara, studi dokumentasi dan pengamatan lapangan.

Responden dalam penelitian ini adalah pegawai perwakilan Badan Kepegawaian Daerah Provinsi dan kabupaten di wilayah kerja Kantor Regional VIII Badan Kepegawaian Negara Banjarmasin yang pernah menerima pelayanan pensiun PNS yang mencapai batas usia pensiun dari pegawai negeri sipil Kantor Regional VIII Badan Kepegawaian Negara Banjarmasin yang berhasil peneliti temui dan dimintai pendapatnya mengenai Kualitas pelayanan pensiun Pegawai negeri sipil pada Kantor Regional VIII Badan Kepegawaian Negara Banjarmasin. Dengan demikian Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah aksidental sampling. Jumlah sampel yang berhasil peneliti ambil yaitu sebanyak 40 orang.

Untuk melakukan verifikasi terhadap informasi yang didapat dari responden, maka peneliti juga mengumpulkan informasi dari key Informan. Key informan dalam penelitian

ini adalah : Kepala Kanreg VIII BKN Banjarmasin, Kepala Bidang Pengangkatan dan Pensiun, dan Kepala Seksi Pensiun. Teknik pengumpulan data yang akan peneliti gunakan yaitu : wawancara, dokumentasi dan observasi.

Proses pengolahan data bergerak diantara perolehan data, reduksi data, penyajian dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Artinya data-data yang terdiri dari deskripsi dan uraiannya adalah data yang dikumpulkan, kemudian disusun pengertian dengan pemahaman arti yang disebut reduksi data, kemudian diikuti penyusunan sajian data yang berupa cerita sistematis, selanjutnya dilakukan usaha untuk menarik kesimpulan dengan verifikasinya berdasarkan semua hal yang terdapat dalam reduksi data dan sajian data. Kemudian data dianalisa dengan melalui tahapan *Data reduction*, *Data organization*, dan *Interpretation*.

Difinisi Operasional Variabel

1. Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.
2. Batas Usia Pensiun adalah batas usia PNS harus diberhentikan sebagai PNS.
3. Pemberhentian sebagai PNS adalah pemberhentian yang mengakibatkan yang bersangkutan kehilangan statusnya sebagai PNS.
4. Prosedur pelayanan adalah tahapan kegiatan pengurusan pensiun pegawai negeri sipil.
5. Kualitas pelayanan adalah pelayanan terbaik dalam pengurusan pensiun pegawai negeri sipil.

HASIL DAN ANALISA

Prosedur Pelayanan Pensiun

Berdasarkan hasil temuan yang berupa dokumen yang berhasil peneliti peroleh, didapat informasi bahwa prosedur pelayanan pensiun pegawai negeri sipil yang mencapai batas usia pensiun pada kantor Regional VIII Badan Kepegawaian Negara Banjarmasin adalah sebagai berikut :

1. Badan Kepegawaian Daerah Provinsi dan kabupaten di wilayah kerja Kantor regional VIII Badan Kepegawaian Daerah Banjarmasin Mengajukan Usul Penetapan Surat Keputusan Pensiun yang Mencapai BUP/Janda/Duda.
2. Seksi Verifikasi dan Pelaporan Pengangkatan dan Pensiun (VP3) Menerima dan menghitung Berkas usul pensiun Batas Usia Pensiun (BUP), Janda/duda yang masuk dan memeriksa berkas usul berdasarkan checklist jika persyaratan berkas usul lengkap diserahkan kepada pengagenda untuk diagendakan selanjutnya apabila berkas usul BTL diserahkan kembali kepada BKD/Instansi terkait untuk dilengkapi.
3. Pegawai pengagenda surat Mengagendakan berkas kedalam buku agenda masuk pensiun kemudian mengirim berkas tersebut ke Seksi Pensiun PNS IVP dan IKK.
4. Pegawai pada seksi pensiun Menerima, Cek kelengkapan berkas usul pensiun BUP, Janda/duda sesuai dengan checklist, kemudian menyerahkan kepada pemroses pensiun sesuai dengan wilayah kerja untuk diproses lebih lanjut.
5. Pegawai pada seksi pensiun Mengonsep, meregister serta proses pencetakan SK Pensiun BUP, Janda/duda dengan menggunakan aplikasi SAPK, lalu memeriksa

SK Pensiun yang dicetak, selanjutnya menempel foto dan membubuhkan paraf ke dalam SK Pensiun BUP, Janda/duda berkas pensiun yang sudah dicetak serta menyerahkan kepada Kepala Seksi Pensiun PNS untuk divalidasi.

6. Pegawai pada seksi pensiun Meneliti dan memeriksa kembali SK Pensiun BUP/Janda/duda yang sudah dicetak apabila sesuai memberikan paraf untuk golongan IV/a ke atas dan menyerahkan kepada Pengagenda untuk diberikan kepada spesimen yang berwenang dan untuk SK Pensiun yang tidak sesuai dikembalikan pada pemroses pensiun.
7. Menerima draft SK Pensiun BUP/Janda/Duda, kemudian menyerahkan kepada spesimen yang berwenang untuk ditanda tangani.
8. Meneliti dan memeriksa SK Pensiun BUP, Janda/duda yang sudah dicetak, jika BTL/TMS diserahkan kembali kepada Kasi VP3 dan II dan apabila MS menandatangani serta mengembalikan kepada pengagenda.
9. Menstempel dan mengendalikan SK pensiun ke dalam buku laporan harian dan membuat Surat Pengantar serta mengirimkan kepada Kepala Seksi VP3.
10. Menandatangani Surat Pengantar dan menyerahkan ke BKD/Unit Pejabat Terkait/ mengirimkan ke Pos serta menginventarisir berkas pensiun pertinggal dan menyerahkan kepada pengelola tata naskah.
11. Kasi verifikasi dan Pelaporan menyerahkan SK Pensiun beserta tembusan kepada penghubung dari Badan Kepegawaian Daerah Provinsi dan kabupaten di wilayah kerja Kantor regional VIII Badan Kepegawaian Daerah Banjarmasin Menerima, Menginventarisir berkas Pertinggal SK Pensiun untuk didokumentasikan dan dimasukkan kedalam almari tata naskah.

Kualitas Pelayanan Pensiun

Penelitian mengenai Kualitas Pelayanan pensiun pegawai negeri sipil yang mencapai batas usia pensiun pada Kantor Regional VIII Badan Kepegawaian Negara Banjarmasin didasarkan pada indikator : ketepatan waktu, kemudahan, akurasi, biaya pelayanan, hasil pelayanan sesuai harapan, dan transparansi pelayanan.

Berdasarkan hasil jawaban responden terhadap kuisisioner penelitian mengenai Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Regional VIII Badan Kepegawaian Negara Banjarmasin maka didapat hasil seperti tersaji dalam tabel berikut ini.

Tabel 1 Ketepatan waktu

No	Ketepatan Waktu	f	%
1.	Sangat Tepat waktu	5	12,5
2.	Tepat waktu	30	75
3.	Tidak tepat waktu	5	12,5
Jumlah		40	100

Tabel 1 menunjukkan pendapat responden mengenai Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh Kantor Regional VIII Badan Kepegawaian Negara Banjarmasin. Dari 40 orang responden, 5 orang menyatakan sangat tepat waktu, 30 orang menyatakan tepat waktu, dan 5 orang menyatakan tidak tepat waktu. Artinya terdapat kecenderungan bahwa pelayanan pensiun yang diberikan oleh Kantor Regional VIII Badan Kepegawaian Negara Banjarmasin kepada pegawai negeri sipil adalah tepat waktu.

Tabel 2 Kemudahan

No	Kemudahan	f	%
1.	Sangat mudah	4	10
2.	Mudah	34	85
3.	Tidak mudah	2	5
Jumlah		40	100

Tabel 2 menunjukkan pendapat responden mengenai kemudahan pelayanan oleh Kantor Regional VIII Badan Kepegawaian Negara Banjarmasin. Dari 40 orang responden 4 orang menyatakan pelayanannya sangat mudah, 34 orang menyatakan mudah, dan 2 orang menyatakan tidak mudah. Artinya terdapat kecenderungan bahwa pelayanan pensiun yang diberikan oleh Kantor Regional VIII Badan Kepegawaian Negara Banjarmasin kepada pegawai negeri sipil adalah mudah.

Tabel 3 Akurasi

No.	Akurasi	f	%
1.	Sangat akurat	3	7,5
2.	Akurat	35	87,5
3.	Tidak akurat	2	5
Jumlah		40	100

Tabel 3 menunjukkan pendapat responden mengenai akurasi pelayanan pensiun yang diberikan oleh Kantor Regional VIII Badan Kepegawaian Negara Banjarmasin. Dari 40 orang responden 3 orang menyatakan sangat akurat, 35 orang menyatakan akurat, dan 2 orang menyatakan tidak akurat. Artinya terdapat kecenderungan bahwa pelayanan pensiun yang diberikan oleh Kantor Regional VIII Badan Kepegawaian Negara Banjarmasin kepada pegawai negeri sipil adalah akurat.

Tabel 4 Biaya Pelayanan

No.	Biaya pelayanan	f	%
1.	Sangat mahal	-	0
2.	Mahal	-	0
3.	Tidak mahal	40	100
Jumlah		40	100

Tabel 4 menunjukkan pendapat responden mengenai biaya pelayanan pensiun oleh Kantor Regional VIII Badan Kepegawaian Negara Banjarmasin. Dari 40 orang responden tidak ada yang menyatakan pelayanannya sangat mahal, tidak ada yang menyatakan mahal, dan 40 orang menyatakan tidak mahal. Artinya terdapat kecenderungan bahwa pelayanan pensiun yang diberikan oleh Kantor Regional VIII Badan Kepegawaian Negara Banjarmasin kepada pegawai negeri sipil adalah tidak mahal.

Tabel 5 Transparansi

No	Transparansi	f	%
1	Transparan	27	67,5
2	Kurang transparan	10	25,0
3	Tidak transparan	3	7,5
Jumlah		40	100

Dari tabel 5 maka dapat dilihat bahwa responden yang menjawab proses pelayanan pensiun pada pegawai negeri sipil di kantor Regional VIII Badan Kepegawaian Negara Banjarmasin bersifat transparan sebanyak 27 orang atau 67,5%, hal ini menurut mereka karena dalam memberikan pelayanan pensiun pegawai Kantor Regional VIII Badan Kepegawaian Negara Banjarmasin selalu melayani dengan baik secara terbuka serta memberikan penjelasan yang mendetail kepada pegawai negeri sipil tentang produk layanan yang akan diberikan. Responden yang menjawab kurang transparan sebanyak 10 orang atau 25 %, karena menurut mereka tidak semua produk layanan yang diberikan oleh Kantor Regional VIII Badan Kepegawaian Negara Banjarmasin di sampaikan secara transparan, khususnya lagi yang berhubungan dengan prosedur layanan itu sendiri. Sedangkan responden yang menjawab tidak transparan sebanyak 3 orang atau 7,5 %, menurut mereka pegawai Kantor Regional VIII Badan Kepegawaian Negara Banjarmasin tidak menyampaikan secara langsung prosedur pelayanan yang akan diberikan sehingga mereka hanya mendapatkan pelayanan tanpa mengetahui bagaimana sebenarnya prosedur layanan itu diperoleh.

Tabel 6 Hasil pelayanan

No	Hasil pelayanan	f	%
1	Sesuai	31	77,5
2	Cukup sesuai	7	17,5
3	Tidak sesuai	2	5,0
Jumlah		40	100

Dari tabel 6 maka dapat dilihat bahwa responden yang mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka sebanyak 31 orang atau 77,5 % hal ini menurut mereka karena layanan yang diberikan sesuai dengan prosedur, tidak berbelit-belit serta sesuai dengan waktu yang ditentukan. Responden yang menjawab cukup sesuai sebanyak 7 orang atau 17,5 %, hal ini menurut mereka karena tidak selamanya hasil layanan yang diberikan itu sesuai dengan prosedur karena seringnya atau kadangkala juga berbelit-belit serta tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan dalam artian bersifat relatif. Sedangkan responden yang menjawab tidak sesuai sebanyak 2 orang atau sebesar 5 %, karena menurut mereka hasil layanan sering tidak tepat waktu, sehingga menghambat tugas-tugas atau urusan yang akan mereka kerjakan.

Demi kelancarannya pelayanan publik pegawai pemerintah harus mengupayakan sikap dan kemampuan mereka dalam melayani pegawai negeri sipil, dengan cara meningkatkan kedisiplinan terhadap prosedur yang telah ditetapkan sesuai dengan standar yang berlaku.

Analisis peneliti terhadap data hasil temuan yang disajikan diatas adalah bahwa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi baiknya Pelayanan pensiun pegawai negeri sipil oleh pegawai yang melayani administrasi pensiun dalam hal ini adalah Bidang Pengangkatan dan Pensiun Kantor Regional VIII Badan Kepegawaian Negara Banjarmasin adalah kemampuan pegawai pada bidang pengangkatan dan pensiun Kantor Regional VIII Badan Kepegawaian Negara Banjarmasin, pengalaman kerja pegawai pada bidang pengangkatan dan pensiun Kantor Regional VIII Badan Kepegawaian Negara Banjarmasin, dan sarana prasarana yang dimiliki pada bidang pengangkatan dan pensiun Kantor Regional VIII Badan Kepegawaian Negara Banjarmasin.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan tentang Kualitas pelayanan pensiun pegawai negeri sipil pada Kantor Regional VIII Badan Kepegawaian Negara Banjarmasin, peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan pensiun pegawai negeri sipil yang mencapai batas usia pensiun pada Kantor Regional VIII Badan Kepegawaian Negara Banjarmasin dimulai dengan usulan pensiun oleh Badan Kepegawaian Daerah provinsi dan Kabupaten/ kota, penerimaan berkas usul pensiun, penganggotaan berkas usul pensiun, pengecekan kelengkapan berkas usul pensiun, mendaftarkan dan mencetak SK pensiun, pemeriksaan kembali SK pensiun, penandatanganan SK pensiun, menstempel dan mengarsipkan SK pensiun, membuat surat pengantar kepada Badan Kepegawaian Daerah sebagai pengusul pensiun pegawai, dan menyerahkan SK pensiun pegawai negeri sipil kepada Badan Kepegawaian Daerah sebagai pengusul pensiun pegawai negeri sipil.
2. Kualitas pelayanan pensiun PNS yang memasuki batas usia pensiun pada Kantor Regional VIII Badan Kepegawaian Negara kepada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi dan Kabupaten/ Kota di wilayah kerjanya adalah baik, buktinya adalah pelayanan yang diberikan oleh Kantor Regional VIII Badan Kepegawaian Negara tepat waktu, mudah, akurat, tidak mahal, hasil pelayanan sesuai harapan, dan transparan dalam memberikan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Batinggi, 1999, *Manajerial Pelayanan Umum*, Universitas Terbuka Jakarta
- H.A.S. Moenir, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara Jakarta.
- Munir, 2000, *Manajemen Pelayanan Publik*, Bina Aksara, Jakarta
- Solichin Abdul Wahab, 1999. *Reformasi Pelayanan Publik Menuju Sistem Pelayanan yang Responsif dan Berkualitas*. Malang, Universitas Brawijaya.
- Suparjiyanta, 2014. *Pemberhentian PNS*, Pusat Pembinaan Jabatan Fungsional Badan Kepegawaian Negara, Jakarta.
- Sutopo, 2003. *Pelayanan Prima*, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.
- Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 36 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Regional Badan Kepegawaian Negara.
- Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 26 tahun 2013 tentang Pedoman Pemberhentian dan Pemberian Pensiun Pegawai Negeri Sipil yang Mencapai Batas Usia Pensiun.