

**EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM APLIKASI PELAYANAN
KEPEGAWAIAN TERPADU E-PENSIUN DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI APARATUR SIPIL NEGARA DI PROVINSI LAMPUNG**

(Skripsi)

**Oleh
Khalisha Najla Putri
2252011060**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

**EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM APLIKASI PELAYANAN
KEPEGAWAIAN TERPADU E-PENSIUN DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI APARATUR SIPIL NEGARA DI PROVINSI LAMPUNG**

Oleh :

KHALISHA NAJLA PUTRI

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai
Gelar SARJANA HUKUM**

Pada

**Bagian Hukum Administrasi Negara
Fakultas Hukum
Universitas Lampung**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

Efektivitas Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian Terpadu E-Pensiun Dalam Pelayanan Administrasi Aparatur Sipil Negara Di Provinsi Lampung

Khalisha Najla Putri

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk melakukan transformasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk pelayanan administrasi kepegawaian. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian Terpadu e-Pensiun oleh Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Lampung. Penerapan sistem ini sejalan dengan kebijakan nasional mengenai pelayanan publik dan pemerintahan berbasis elektronik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara, serta Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Namun, implementasi e-Pensiun masih menghadapi berbagai kendala yang memengaruhi efektivitas pelayanan.

Permasalahan dalam skripsi ini adalah 1) bagaimana efektivitas penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian Terpadu e-Pensiun dalam pelayanan administrasi Aparatur Sipil Negara di Provinsi Lampung 2) faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam penerapannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas e-Pensiun berdasarkan indikator kecepatan pelayanan, kemudahan akses, akurasi data, dan kepuasan pengguna, serta mengidentifikasi hambatan yang berasal dari aspek sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, sistem aplikasi, dan kedisiplinan operator perangkat daerah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi e-Pensiun pada BKD Provinsi Lampung secara umum telah meningkatkan kecepatan pelayanan, memperluas akses informasi, serta memperbaiki akurasi data administrasi pensiun dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya. Namun demikian, efektivitas penerapan e-Pensiun belum sepenuhnya optimal akibat keterbatasan literasi digital sebagian ASN, kendala infrastruktur teknologi, gangguan sistem aplikasi, serta ketidaktertiban dan ketidaktelitian operator perangkat daerah. Oleh karena itu, diperlukan penguatan kapasitas sumber daya manusia, peningkatan kualitas infrastruktur, serta penyempurnaan sistem aplikasi guna mewujudkan pelayanan pensiun berbasis digital yang efektif, akuntabel, dan berkelanjutan.

Kata kunci: efektivitas, e-Pensiun, pelayanan administrasi, Aparatur Sipil Negara, Badan Kepegawaian Daerah.

***Effectiveness of the Implementation of the e-Pensiun Application in the
Administrative Services of Civil Servants in the Regional Civil Service Agency
(BKD) of Lampung Province***

Khalisha Najla Putri

ABSTRACT

The development of information technology has encouraged the government to transform public service delivery, including personnel administrative services. One form of this innovation is the implementation of the Integrated Personnel Service Application System (e-Pension) by the Regional Civil Service Agency of Lampung Province. This implementation is in line with national regulations on public services and electronic-based government, as stipulated in Law Number 25 of 2009 on Public Services, Law Number 20 of 2023 on Civil Servants, and Government Regulation Number 17 of 2020 on Civil Servants Management. Nevertheless, in practice, the implementation of the e-Pension system still encounters several obstacles that may affect its overall effectiveness.

The research problems of this study are to 1) analyze the effectiveness of the implementation of the Integrated Personnel Service Application System e-Pension in pension administrative services for Civil Servants in Lampung Province 2) to identify the factors that hinder its implementation. This study aims to evaluate the effectiveness of the e-Pension system based on service speed, ease of access, data accuracy, and user satisfaction, as well as to identify obstacles related to human resources, technological infrastructure, application systems, and operator discipline.

The findings indicate that the implementation of the e-Pension application at the Regional Civil Service Agency of Lampung Province has generally improved service speed, expanded access to information, and enhanced the accuracy of pension administrative data compared to the previous manual system. However, the effectiveness of the e-Pension system has not yet been fully optimized due to limitations in digital literacy among some civil servants, infrastructure constraints, system application disturbances, and inconsistencies in operator performance. Therefore, strengthening human resource capacity, improving technological infrastructure, and enhancing the application system are essential to ensure effective, accountable, and sustainable digital-based pension services.

Keywords: *effectiveness, e-Pension, administrative services, civil servants, Regional Civil Service Agency*

Judul Skripsi

: **EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM APLIKASI PELAYANAN KEPEGAWAIAN TERPADU E-PENSIUN DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI APARATUR SIPIL NEGARA DI PROVINSI LAMPUNG**

Nama Mahasiswa

: **Khalisha Najla Putri**

No. Pokok Mahasiswa

: **2252011060**

Bagian

: **Hukum Administrasi Negara**

Fakultas

: **Hukum**



1. **Komisi Pembimbing**

Eka Deviani, S.H., M.H.
NIP. 197310202005012002

Dr. Satria Prayoga, S.H., M.H.
NIP. 198206232008121003

2. **Ketua Bagian Hukum Administrasi Negara**

Marlia Eka Putri AT, S.H., M.H.
NIP. 198403212006042001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

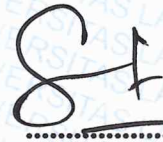
Ketua Penguji

: Eka Deviani, S.H., M.H.



Sekretaris/Aggota

: Dr. Satria Prayoga, S.H., M.H.



Penguji Utama

: Sri Sulastuti, S.H., M.Hum.



2. Dekan Fakultas Hukum Universitas Lampung



Dr. M. Fakhri, S.H., M.S.
NIP. 196412181988031002

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 25 Februari 2026

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khalisha Najla Putri
Nomor Pokok Mahasiswa : 2252011060
Bagian : Hukum Administrasi Negara
Fakultas : Hukum/Ilmu Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“Efektivitas Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian Terpadu E-Pensiun Dalam Pelayanan Aparatur Sipil Negara Di Provinsi Lampung”**, adalah hasil karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat sebagaimana telah diatur dalam Pasal 39 ayat 2 dan Pasal 40 ayat 1 huruf (F) Peraturan Rektor Universitas Lampung Nomor 19 Tahun 2020.

Bandar Lampung, 27 Februari 2026



Khalisha Najla Putri
NPM. 2252011060

RIWAYAT HIDUP



Penulis Bernama lengkap Khalisha Najla Putri, lahir di Bandar Lampung pada tanggal 8 Oktober 2004. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara, dari pasangan Bapak Ahmad Orbanto dan Ibu Diana Thalib, S.E. Penulis menyelesaikan Pendidikan Taman Kanak-kanak di TKIT Fitrah Insani II Bandar Lampung pada tahun 2010, Sekolah Dasar di SDIT Permata Bunda III Bandar Lampung dan lulus pada tahun 2016, Sekolah Menengah Pertama di SMP Al Kautsar Bandar Lampung dan lulus pada tahun 2019. Kemudian penulis melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Al Kautsar Bandar Lampung dan lulus pada tahun 2022. Pada tahun 2022 Penulis terdaftar sebagai mahasiswa di Fakultas Hukum Universitas Lampung melalui jalur Seleksi Mandiri Universitas Lampung (SIMANILA). Selama menjadi mahasiswa penulis aktif mengikuti kegiatan organisasi seperti Himpunan Mahasiswa Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Lampung sebagai Kepala Divisi Sosial Media Periode 2025-2026. Penulis telah menyelesaikan Kuliah Kerja Nyata Periode 1 Tahun 2025 di Desa Buyut Udik, Kecamatan Gunung Sugih, Kabupaten Lampung Tengah. Penulis menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektivitas Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian Terpadu E-pensiun Dalam Pelayanan Administrasi Aparatur Sipil Negara di Provinsi Lampung” sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Lampung.

MOTTO

اَللّٰهُمَّ يَسِّرْ وَلَا تُعَسِّرْ

““ Ya Allah, mudahkanlah dan janganlah Engkau persulit ”

(HR. Bukhari dan Muslim)

“Apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkanmu”

(Umar bin Khattab)

“Tuhan tau waktu yang tepat, tempat yang tepat, dan jawaban yang tepat untuk semua doa-doa kita”

(Anonim)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillahil'abidin,

Dengan segala rasa Syukur kepada Allah SWT.

Saya persembahkan skripsi ini sebagai wujud bakti, tanggung jawab dan terima kasih saya kepada:

Ayah dan Bunda Tercinta, Ahmad Orbanto dan Diana Thalib

Atas cinta dan kasih sayang, doa, serta dukungan yang diberikan kepada saya. Semoga dengan adanya skripsi ini dapat membuat Ayah dan Bunda lebih bangga karena telah berhasil menjadikan anak Perempuan pertamanya ini menyandang gelar sarjana seperti yang diharapkan. Besar harapan saya semoga kalian selalu sehat, Panjang umur, dan bisa menyaksikan keberhasilan lainnya yang akan saya raih di masa yang akan datang.

Almamaterku

Universitas Lampung

SANWACANA

Alhamdulillahirabbil'alamini, segala puji dan syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena atas seijin-Nya skripsi ini dapat terselesaikan dengan judul **"Efektivitas Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian Terpadu E-Pensiun Dalam Pelayanan Administrasi Aparatur Sipil Negara Di Provinsi Lampung"** skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Lampung. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan saran dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penyusunan skripsi ini berjalan dengan baik. Untuk itu dalam kesempatan ini Penulis mengucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Ibu Eka Deviani, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing I, yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan pengarahan, masukan, motivasi, dan kesabarannya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik;
2. Bapak Dr. Satria Prayoga, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan pengarahan, masukan, motivasi, dan kesabarannya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik;
3. Ibu Sri Sulastuti, S.H, M.Hum, selaku Dosen Pembahas I yang telah memberikan masukan, saran, dan pengarahan dalam perbaikan penulisan skripsi ini;
4. Bapak Rifka Yudhi, S.H.I., M.H., selaku Dosen Pembahas II yang telah memberikan masukan, saran dan pengarahan dalam perbaikan penulisan skripsi ini;
5. Bapak Dr. Muhammad Fakih, S.H., M.S., Selalu Dekan Fakultas Hukum Universitas Lampung, yang telah memberikan berbagai kemudahan dan bantuan selama penulis menempuh perkuliahan;

6. Ibu Marlia Eka Putri A.T, S.H., M.H. selaku Ketua Bagian Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Lampung yang telah memberikan motivasi, arahan, dan saran sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik;
7. Bapak Agung Budi Prasetyo, S.H., M.H., selaku Sekretaris Bagian Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Lampung yang telah memberikan motivasi, arahan, dan saran sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik;
8. Bapak Muhammad Havez, S.H., M.H., CPM., CPARB., CLA., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama saya menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Lampung;
9. Seluruh dosen dan staf karyawan Fakultas Hukum Universitas Lampung yang berdedikasi dalam memberikan ilmu pengetahuan serta memfasilitasi penulis selama menempuh perkuliahan;
10. Kepada para narasumber, Ketua tim pemberhentian Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Lampung yaitu Ibu Sri Asmawati, S.E. yang telah memberikan waktu, informasi, saran, dan jawaban yang sangat membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
11. Kepada sosok yang sangat menginspirasi penulis dalam mengambil judul skripsi ini yaitu Ayah Ahmad Orbanto. Beliau Adalah sosok ayah yang tak banyak bicara, namun setiap diam nya adalah doa. Terimakasih atas setiap tetes keringat yang tumpah dalam setiap langkah ketika mengemban tanggung jawab sebagai seorang kepala keluarga untuk mencari nafkah. Terimakasih karena selalu percaya bahwa penulis bisa menyelesaikan gelar sarjana ini dengan baik. bahkan Ketika penulis sendiri ragu.
12. Kepada wanita hebatku, Bunda Diana. Terimakasih telah percaya atas semua Keputusan yang penulis ambil dalam melanjutkan impian. Terimakasih berkat doa di sepertiga malam nya yang tak pernah putus untuk

penulis sampai sekarang hingga penulis meraih gelar Sarjana Hukum. Mustahil penulis mampu melewati semua permasalahan yang penulis alami selama ini jika tanpa campur tangan doa, ridho dan dukungan dari bunda. Terimakasih atas semua usaha yang dilakukan agar penulis tidak pernah merasa kekurangan dan tertinggal dengan orang lain.

13. Kepada Adik penulis, Praya Prandito. Meski kebersamaan kita tak selalu diwarnai ketenangan, terkadang penuh canda tawa dan sedikit pertengkaran, semua itu justru menjadi warna yang mempererat ikatan kita sebagai saudara. Namun di balik itu semua, engkaulah alasan terbesarku untuk terus berjuang sampai sejauh ini agar bisa menjadi contoh yang baik untuk mu.
14. Kepada Nenek penulis, Nyai Nuraini. Terima kasih yang mendalam atas cinta dan kasih sayang tulus yang sudah diberikan kepada cucu mu ini. Terima kasih telah mengiringi jalan penulis dengan doa doa mu, terima kasih atas segala nasihat yang sudah diberikan. Semoga Nyai bangga karena cucu pertama nya telah meraih gelar Sarjana;
15. Kepada Om dan Tante Penulis yang sudah penulis anggap seperti ayah dan bunda sendiri, Paksu Aminuddin dan Maksu Ami, Terima kasih atas cinta dan kasih sayang tulus yang sudah diberikan sejak penulis hadir di dunia ini. Terima kasih telah memberikan dukungan baik secara moral maupun materi, semoga paksu bangga atas pencapaian ini;
16. Kepada seluruh keluarga besar Almarhum datuk Muhammad Thalib, Tantela, Uncu, Papah, dan alm. Bungsu, Terima kasih penulis ucapkan kepada kalian yang senantiasa memberikan dukungan yang tiada hentinya. Terima kasih karena kehadiran kalian semua menjadi sumber kekuatan dan semangat dalam menjalani perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini;
17. Kepada seluruh keluarga besar Almarhum H. Ahmad Rifai Wahid, Terima kasih karena kehadiran kalian semua menjadi sumber tawa dan kekuatan dalam menjalankan perkuliahan hingga terselesaikan nya skripsi ini;
18. Kepada sahabat penulis, Luthfiana Sabrina Amalia. Terima kasih telah

menemani perjalanan hidup penulis dari di bangku SMP hingga saat ini. Meskipun saat ini berada di kota yang berbeda, penulis selalu merasakan dukungan tulus dan kehadiran mu. Kamu adalah saksi bisu dari setiap tawa, sedih, dan setiap tahapan pendewasaan dalam hidup penulis. Penulis berharap pertemanan kita akan abadi selamanya;

19. Kepada teman seperjuangan kuliah, Martha Hartona dan Laura Sicilia Nababan. Kehadiran kalian bukan hanya sebagai teman, melainkan keluarga, Terima kasih telah menjadi pendengar setia yang mampu menerima setiap sisi baik dan buruk penulis tanpa pernah menghakimi. Terima kasih atas setiap canda tawa yang tercipta, Terima kasih telah berjuang bersama sedari awal masuk dunia perkuliahan hingga mendapat gelar yang sama sama kita usahakan selama ini, selalu mendukung penulis untuk semangat, memberi nasihat dan masukan kepada penulis agar tidak salah dalam mengambil Keputusan;
20. Kepada teman-teman ‘Cepupu’, Naya, Martha, Laura, Dila, Nadya, Haris, dan Eko. Penulis akan selalu mengucapkan terima kasih karena telah memberikan banyak pengalaman yang menyenangkan di masa perkuliahan dan saling menguatkan satu sama lain. Terima kasih karena telah bersedia untuk selalu berjalan beriringan sejak awal perkuliahan hingga masa penyusunan skripsi ini berakhir. Kamu boleh namai itu rumah, selama ada mereka yang kamu cinta di dalam nya;
21. Kepada teman-teman SMA, Nararya, Eci, Tama, Anas, dan Fariz. Terima kasih sudah menjadi bagian dari perjalanan penulis, terima kasih atas setiap dukungan dan motivasi untuk penulis;
22. Kepada teman-teman KKN penulis, Tasya dan Shira, Terima kasih atas kebersamaan, canda tawa, dan kenangan indah yang telah kita ciptakan Bersama. Pengalaman berharga selama KKN menjadi Pelajaran hidup yang akan selalu berkesan;

23. Kepada teman-teman yang ikut serta memberi tawa dalam perjalanan kuliah penulis, Jihan, Dimas, dan Apip. Terima kasih telah memberikan dukungan dan bantuan satu sama lain, terima kasih atas pertemanan yang memiliki kenangan manis dan canda tawa yang tidak akan terlupakan;
24. Kepada seseorang yang sempat kebersamaian penulis dan tidak bisa penulis sebut namanya, yang telah menemani penulis sejak di bangku SMP hingga awal perkuliahan, meski tidak sempat menemani penulis hingga proses penyusunan skripsi ini, terima kasih telah menjadi bagian menyenangkan dan menyedihkan dari proses pendewasaan ini, terima kasih untuk Pelajaran hidup yang diberikan hingga memberikan cukup motivasi untuk terus maju dan berproses menjadi pribadi yang mengerti arti pengalaman pendewasaan, sabar, dan arti kehilangan sebagai bentuk proses penempaan menghadapi dinamika hidup. Mungkin akhirnya tak jadi satu namun, bersorai pernah bertemu;
25. Kepada keluarga besar Himpunan Mahasiswa Hukum Administrasi Negara, terima kasih atas kebersamaan dan bimbingan dari organisasi ini dalam mengembangkan diri, baik akademik maupun non akademik. Pengalaman selama bergabung menjadi bagian sangat berarti dalam perjalanan Pendidikan penulis;
26. Kepada seluruh teman-teman yang hadir pada masa perkuliahan dan tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas pengalaman yang berkesan selama menempuh Pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Lampung;
27. Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan Namanya satu per satu;
28. Terakhir , penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri, yaitu Khalisha Najla Putri, Terima kasih karena sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih sudah bangkit dari segala keterpurukan yang telah di alami,

terima kasih telah mampu mengendalikan diri dari berbagai masalah yang di alami dan tidak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun selama proses mengerjakan skripsi ini. Terimakasih sudah menyelesaikan apa yang telah dimulai, meskipun banyak keraguan dan tidak selalu yakin. Dengan terselesaikan nya skripsi ini, penulis sudah membuktikan bahwa penulis mampu.

Semoga Allah SWT membalas segala jasa dan kebaikan yang telah diberikan. Penulis menyadari skripsi ini masih memiliki kekurangan karena keterbatasan pengetahuan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan.

Bandar Lampung, 27 Februari 2026

Penulis



Khalisha Najla Putri

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
RIWAYAT HIDUP	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
SANWACANA	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
1.3.1 Tujuan Penelitian	8
1.3.2 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Efektivitas.....	10
2.1.1 Pengertian Efektivitas	10
2.1.2 Jenis-Jenis Efektivitas.....	13
2.2 Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian Terpadu e-Pensiun	15
2.2.1 Pengertian Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian Terpadu e-Pensiun	15
2.2.2 Syarat Penggunaan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian Terpadu e-Pensiun.....	20
2.2.3 Tujuan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian Terpadu e-Pensiun. .	21

2.3 Pelayanan Administrasi	22
2.3.1 Pengertian Pelayanan Administrasi	22
2.3.2 Jenis-jenis Pelayanan Administrasi	25
2.3.3 Tujuan Pelayanan Administrasi	26
2.3.4. Tugas dan Fungsi Badan Kepegawaian Daerah (BKD)	27
2.4 Pensiun Aparatur Sipil Negara	28
2.4.1 Pengertian Pensiun Aparatur Sipil Negara	28
2.4.2 Jenis-Jenis Aparatur Sipil Negara.....	33
2.4.3 Hak dan Kewajiban Aparatur Sipil Negara	34
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Pendekatan Masalah	38
3.2 Sumber Dan Jenis Data	39
3.3 Prosedur Pengumpulan dan Pengolahan Data	40
3.3.1 Prosedur Pengumpulan Data.....	40
3.3.2 Prosedur Pengolahan Data	40
3.4 Analisis Data	41
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Gambaran Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Lampung	42
4.2 Gambaran Umum Pelayanan Pensiun Aparatur Sipil Negara	46
4.3. Efektivitas Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian Terpadu e-Pensiun dalam Pelayanan Administrasi ASN di Provinsi Lampung.....	49
4.3.1 Aspek Kecepatan Pelayanan	54
4.3.2 Kemudahan Akses Pelayanan Pensiun	58
4.3.3 Akurasi Data Pelayanan Pensiun	61
4.3.4 Kepuasan Pengguna terhadap Pelayanan Pensiun melalui e-Pensiun ...	65
4.4 Faktor-Faktor Penghambat Implementasi e-Pensiun	69
BAB V PENUTUP	74
5.1 Kesimpulan.....	74
5.2 Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	83

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Realisasi Penerbitan SK Pensiun Pemerintah Provinsi Lampung Tahun 2019–2025	49
Tabel 4.2 Tabel Persentase Efektivitas Penggunaan E-Pensiun Pemerintah Provinsi Lampung Tahun 2019–2025	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi BKD Provinsi Lampung.....	45
Gambar 4.2 Faktor-Faktor Penghambat Implementasi e-Pensiun	69

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi informasi yang semakin mudah diakses oleh berbagai kalangan, kebutuhan akan informasi pun semakin meluas. Hal ini terlihat jelas dalam berbagai bidang, seperti pendidikan, kesehatan, dan transportasi, yang kini sangat bergantung pada penguasaan teknologi informasi. Bidang pelayanan kepegawaian, khususnya dalam memberikan layanan kepada ASN atau yang lebih dikenal sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS), juga tidak terkecuali. Pelayanan administrasi kepegawaian saat ini menuntut kecepatan, ketepatan, dan keakuratan. Selain itu, paradigma mengenai Pegawai Negeri Sipil telah mengalami pergeseran, yang berimplikasi pada terjadinya proses transisi budaya, terutama dalam konteks budaya kerja birokrasi.¹

Saat ini, ASN dituntut untuk bertransformasi sesuai dengan perkembangan zaman, di mana mereka diharapkan dapat beroperasi secara profesional dan memberikan pelayanan yang cepat. Pengelolaan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi penting pemerintah yang harus dilaksanakan dengan profesionalisme dan mutu tinggi oleh ASN. Hal ini secara jelas diatur dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang ASN. Berdasarkan ketentuan hukum tersebut, tugas pokok dan fungsi penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas tinggi menjadi tanggung jawab ASN. Oleh karena itu, ASN perlu menekankan upaya untuk membangun

¹ K. Turnib, *Prokontra & Resistensi Terhadap ICT/E-Government Perspektif Psikologi Birokrasi*, Cetakan 3. Yogyakarta: Elmatara, 2012.

profesionalisme dalam bidang pelayanan publik.²

Menurut Vivi Sahfitri, tujuan dari suatu sistem informasi di sebuah institusi adalah untuk memfasilitasi tugas pengguna sehingga waktu, biaya, dan daya sumber dapat dicatat dalam keputusan pengambilan.³ Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan perubahannya mengatur bahwa informasi elektronik, dokumen elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.

Berdasarkan Instruktur Presiden No. 3 Tahun 2003 mengenai strategi nasional dan kebijakan pengembangan *E-Government*, dinyatakan bahwa *E-Government* adalah alat untuk digunakan dan dimanfaatkan. Teknologi untuk komunikasi dan informasi, serta alat untuk memperluas pelayanan publik yang efektif dan efisien sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas layanan pemerintah dan meningkatkan transparansi, pengendalian, dan akuntabilitas. Melalui penerapan *e-Government*, lingkungan pemerintah dapat memperbaiki sistem manajemennya dan proses kerjanya dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi.

Badan kepegawaian negara (BKN) telah mengembangkan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) sebagai bentuk nyata dari penerapan *e-Government*, yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam sektor pemerintahan. Terdapat sebuah kemajuan dalam pengelolaan data kepegawaian, di mana data sebelumnya ditangani secara manual tetapi sekarang dilakukan melalui penggunaan SAPK. SAPK telah muncul sebagai pengganti yang dapat meningkatkan efisiensi, kemudahan penggunaan, dan akurasi administrasi kepegawaian.

² Z. D. Setyawan and I. Prabawati, "Implementasi Program Berbasis Inovasi Pelayanan Kepegawaian Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (Sapk) (Studi Pada Aplikasi Layanan Pensiun Pegawai Di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur)," *Publika*, pp. 159–170, Jan. 2021, doi: 10.26740/PUBLIKA.V9N2.P159-170.

³ Jurnal Vivi Sahfitri, 2012, *Pengukuran Efektifitas Sistem Informasi*, 205-216, Bina Darma University, Jurnal Ilmiah MATRIK

Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian atau SAPK adalah aplikasi yang dikembangkan oleh Badan Kepegawaian Negara (BKN) dengan tujuan memudahkan ASN memahami status kepegawaiannya sendiri. Secara keseluruhan, SAPK adalah sistem aplikasi untuk kepegawaian yang bertujuan untuk menyederhanakan proses administrasi ASN, termasuk mutasi kerja, kenaikan pangkat, kenaikan gaji berkala, cuti, pengaturan tunjangan, permohonan izin belajar, dan lainnya.⁴

Menindaklanjuti Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK), Pemerintah provinsi Lampung membuat aplikasi serupa yang lebih rinci yang di sebut dengan Sistem aplikasi pelayanan terpadu (SAPKT). Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian Terpadu atau SAPKT adalah sistem yang dikelola oleh Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Lampung untuk memproses berbagai layanan administrasi kepegawaian secara digital. Salah satu pelayanan nya adalah aplikasi SAPKT E-Pensiun. ASN dapat mengajukan permohonan pensiun dan menerima informasi terkait proses pensiun secara online melalui aplikasi tersebut.

Aplikasi e-Pensiun muncul sebagai respons terhadap kemajuan teknologi dan kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan pensiun. Sistem ini dirancang untuk mempermudah proses pengelolaan data pensiun, mulai dari pengajuan hingga pencairan dana pensiun, sehingga diharapkan dapat mengurangi birokrasi yang berbelit-belit.

Sosialisasi mengenai penerapan sistem e-Pensiun telah dilakukan oleh BKD Provinsi Lampung melalui berbagai kegiatan, antara lain:

- 1) Pelatihan dan *Workshop*: BKD mengadakan pelatihan bagi pegawai yang terlibat dalam proses administrasi pensiun. Pelatihan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang mendalam tentang cara menggunakan aplikasi e-Pensiun dan prosedur yang harus diikuti.

⁴ Ibid.

- 2) Sosialisasi Melalui Media: Informasi mengenai e-Pensiun juga disebarluaskan melalui media sosial dan situs resmi pemerintah daerah. Hal ini bertujuan untuk menjangkau lebih banyak ASN dan memberikan informasi yang jelas mengenai manfaat dan cara penggunaan sistem.
- 3) Umpan Balik dari Pengguna: BKD juga mengumpulkan umpan balik dari pengguna sistem untuk mengetahui kendala yang dihadapi dan melakukan perbaikan yang diperlukan. Hal ini menunjukkan komitmen pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Sistem aplikasi pelayanan kepegawaian terpadu (e-Pensiun) belum berjalan efektif dikarenakan beberapa faktor-faktor berikut ini:

- (1)Infrastruktur Teknologi.
- (2)Sumber Daya Manusia (SDM).
- (3)Integrasi Sistem.
- (4)Regulasi dan Kebijakan.
- (5)Kesiapan Pegawai.
- (6)Perawatan dan Pemeliharaan Sistem.
- (7)Keamanan Data.

Sistem ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan kepegawaian kepada ASN di lingkungan Pemprov Lampung. Menurut Chandri, SAPKT merupakan komitmen Pemerintah Provinsi Lampung untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian yang baik dan bersih dari korupsi.⁵

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mendefinisikan pensiun sebagai berakhirnya masa kerja seseorang. Syamsir menganggap pensiun sebagai penghargaan tertinggi bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang telah menunjukkan loyalitas dan pengabdian pada instansinya.⁶ Rosanti dan Krisnansari

⁵<https://biroadpim.lampungprov.go.id/detail-post/gubernur-arinal-lakukan-terobosan-sistem-pelayanan-kepegawaian-secara-online#:~:text=Menurut%20Chandri%2C%20SAPKT%20merupakan%20komitmen,baik%20dan%20bersih%20dari%20korupsi.> Diakses pada Tanggal 24 Mei 2025 Pukul 18,30 WIB

⁶ Jurnal Syamsir, 2004, *Kajian tentang Kesiapan PNS Sumatera Barat dalam Menghadapi Masa Pensiun*.

mengemukakan bahwa pensiun merupakan berakhirnya hubungan kerja antara karyawan dan organisasi setelah karyawan mencapai usia tertentu.⁷ Lebih lanjut, Sutarto dan Ismulcokro menjelaskan bahwa pensiun bukan sekadar berhenti bekerja karena usia, melainkan juga mencakup makna purnabakti, selesainya tugas, atau pemberhentian kerja.⁸

Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999, Pasal 10, pensiun adalah jaminan hari tua dan kompensasi bagi Pegawai Negeri Sipil yang telah mengabdikan diri kepada negara selama bertahun-tahun. ASN berhak memperoleh hak pensiun setelah memenuhi persyaratan administratif yang ditetapkan. Hak ini ditandai dengan diterbitkannya Surat Keputusan (SK) Pensiun oleh instansi yang berwenang, sebagai bukti resmi bahwa ASN tersebut telah memasuki masa pensiun. Proses penerbitan SK Pensiun dilakukan setelah ASN melengkapi seluruh dokumen yang dipersyaratkan dan melalui prosedur operasional standar yang berlaku. Penetapan pensiun ini diatur berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Peraturan Menteri yang mengatur sistem aplikasi kepegawaian e-Pensiun mencakup pedoman dan tata cara pengelolaan data pensiun bagi Pegawai Negeri Sipil. Beberapa peraturan yang relevan adalah Peraturan Menteri Nomor 25 Tahun 2019 dan Peraturan BKN Nomor 2 Tahun 2018, yang menjelaskan prosedur dan mekanisme aplikasi tersebut. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Kepegawaian mengatur tentang pengelolaan data kepegawaian, termasuk di dalamnya aplikasi e-Pensiun. Peraturan ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan data kepegawaian serta memberikan kemudahan bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam mengakses informasi terkait pensiun mereka.

⁷ Jurnal Rosanti dan Krisnansari, 2010, *Kejadian Depresi pada Pegawai Menjelang Pensiun*, Jurnal Keperawatan Soedirman, Purwokerto: Universitas Jenderal Soedirman, 05, 01

⁸ Sutarto, T, J. & Ismulcokro, C. (2008). *Pensiun Bukan Akhir Dari Segalanya: Cara Cerdas Menyiasati Masa Pensiun*. Jakarta: Gramedia.

Peraturan pemerintah yang mengatur tentang sistem aplikasi kepegawaian e-Pensiun mencakup Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 dan Peraturan BKN Nomor 2 Tahun 2018. Peraturan ini mengatur prosedur pengajuan pensiun, verifikasi data, dan pencairan dana pensiun, serta memastikan keamanan dan efisiensi dalam pengelolaan data kepegawaian.

Pelaksanaan layanan pensiun melalui aplikasi e-Pensiun di BKD Provinsi Lampung berlandaskan pada sejumlah regulasi daerah yang menjadi pedoman penyelenggaraan urusan kepegawaian dan digitalisasi layanan publik. Dasar hukum pertama yang menjadi fondasi struktural adalah Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 4 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, yang menetapkan keberadaan Badan Kepegawaian Daerah (BKD) sebagai perangkat daerah yang bertanggung jawab dalam pengelolaan kepegawaian, termasuk pengusulan pemberhentian dan pensiun ASN. Selain itu, pengaturan lebih teknis mengenai fungsi, tugas, dan tata kerja BKD dijelaskan melalui Peraturan Gubernur Lampung Nomor 45 Tahun 2022, yang menegaskan bahwa BKD memiliki kewenangan formal dalam melakukan verifikasi dan validasi administrasi pensiun, serta berkoordinasi dengan perangkat daerah dan Badan Kepegawaian Negara (BKN) dalam proses penetapan pensiun ASN.

Transformasi layanan pensiun ke sistem digital juga sejalan dengan kebijakan Pemerintah Provinsi Lampung terkait penguatan tata kelola elektronik melalui Peraturan Gubernur Lampung Nomor 8 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Regulasi ini menjadi dasar implementasi digitalisasi layanan publik, termasuk pemanfaatan aplikasi e-Pensiun sebagai upaya meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi proses administrasi kepegawaian.

Plt. Sekretaris Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Lampung menjelaskan bahwa maksud dan tujuan dari sosialisasi ini adalah untuk menyampaikan informasi serta pemahaman yang akurat dan komprehensif kepada para calon pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) mengenai persyaratan yang perlu dipersiapkan untuk

memasuki masa purna bakti, yang saat ini pengajuannya dilakukan melalui SAPKT e-Pensiun. Sosialisasi ini bertujuan untuk mempermudah proses pengajuan usul pemberhentian sebagai PNS, serta menjelaskan berbagai jenis pelayanan yang ditawarkan oleh PT. Taspen, yang telah menyediakan layanan klaim secara daring melalui *System Taspen Online Service (TOS)*.⁹

Keberhasilan proses ini sangat penting bagi kesejahteraan ASN yang telah mengabdikan selama bertahun-tahun. Seiring perkembangan teknologi, Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) diharapkan mampu mempermudah dan mempercepat proses administrasi pensiun. Namun, realitanya, efektivitas penggunaan SAPK dalam melayani administrasi pensiun ASN di Provinsi Lampung belumlah maksimal.

Salah satu faktor penyebabnya adalah kesenjangan digital (*generation gap*) yang signifikan antara sistem SAPK yang berbasis teknologi informasi dan para ASN dari generasi X yang memasuki masa pensiun saat ini. Banyak ASN yang memasuki masa pensiun merupakan generasi yang kurang familiar dengan teknologi digital, sehingga kesulitan dalam mengoperasikan dan memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia di SAPK. Keterbatasan literasi digital ini mengakibatkan proses administrasi pensiun menjadi lebih rumit dan membutuhkan waktu yang lebih lama, bahkan berpotensi menimbulkan kesalahan.¹⁰

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM APLIKASI PELAYANAN KEPEGAWAIAN (E-PENSIUN) DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI ASN DI PROVINSI LAMPUNG”**.

⁹ <https://mentarisumatera.com/bkd-sosialisasi-pemanfaatan-aplikasi-sapkt-e-pensiun/>

¹⁰ <https://nasional.kompas.com/read/2021/09/13/14463371/menpan-rb-kesenjangan-penguasaan-teknologi-informasi-masih-terjadi-pada-asn>. Diakses pada tanggal 05 Mei 19.00 WIB.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut di atas, maka permasalahannya dapat dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Bagaimanakah efektivitas penerapan Sistem aplikasi pelayanan kepegawaian Terpadu e-Pensiun dalam pelayanan administrasi Aparatur Sipil Negara di Provinsi Lampung?
- 2) Faktor-faktor apa sajakah yang menjadi penghambat dalam penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian Terpadu e-Pensiun dalam pelayanan administrasi Aparatur Sipil Negara di Provinsi Lampung?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan permasalahan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui efektivitas penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian Terpadu e-Pensiun dalam pelayanan administrasi Aparatur Sipil Negara di Provinsi Lampung. Analisis ini akan mencakup aspek kecepatan, kemudahan akses, akurasi data, dan kepuasan pengguna (Aparatur Sipil Negara yang mengajukan pensiun).
- 2) Untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan hambatan-hambatan dalam penerapan Sistem Aplikasi Kepegawaian Terpadu e-Pensiun yang dilaksanakan oleh Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Lampung. Identifikasi hambatan ini akan meliputi aspek teknis (perangkat keras, perangkat lunak, konektivitas), sumber daya manusia (keterampilan, pelatihan), dan aspek kelembagaan (regulasi, koordinasi).

1.3.2 Manfaat Penelitian

Setelah penelitian ini dilaksanakan, hasil penelitian ini di harapkan dapat mempunyai dampak positif, di antaranya:

1) Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat, di antaranya:

- a. Menambah pemahaman tentang Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian Terpadu e-Pensiun Dalam Pelayanan Administrasi Aparatur Sipil Negara di Provinsi Lampung.
- b. Memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi publik dan manajemen kepegawaian, khususnya terkait pengelolaan Aparatur Sipil Negara dan pensiun.
- c. Menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya tentang Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian Terpadu e-Pensiun Dalam Pelayanan Administrasi Aparatur Sipil Negara dan Pensiun di Indonesia.

2) Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti Penelitian ini bisa dijadikan sumber referensi yang sangat berharga, baik sekarang maupun masa yang akan datang, ketika seseorang terlibat dalam pengelolaan lembaga secara langsung.
- b. Bagi Instansi Penelitian ini bisa berperan sebagai petunjuk dalam menjalankan evaluasi dan sebagai saran dalam mengatasi permasalahan terkait.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Efektivitas

2.1.1 Pengertian Efektivitas

Kata "efektif" dalam bahasa Inggris dapat diterjemahkan sebagai "*effective*" yang mengacu pada pencapaian atau keberhasilan suatu hal dengan baik. Istilah ini berasal dari kata "efek" yang menggambarkan hubungan sebab-akibat. Efektivitas, di sisi lain, adalah tujuan yang telah direncanakan sebelumnya yang dapat tercapai atau mencapai sasaran melalui proses kegiatan.²²

Secara umum, efektivitas adalah keadaan di mana hasil yang diharapkan dapat dicapai dalam menyelesaikan suatu tugas atau aktivitas. Menurut Wibowo, efektivitas dapat diartikan sebagai melakukan sesuatu dengan benar, dengan fokus pada interaksi antara organisasi dan lingkungannya. Tingkat efektivitas organisasi tercermin dalam sejauh mana organisasi dapat memahami, merespons, dan mempengaruhi lingkungannya. Pada dasarnya, efektivitas organisasi terkait dengan kemampuan organisasi dalam mengelola dan memanfaatkan sumber daya manusia dengan cara yang optimal dan efektif.²³

²² Jurnal Iga Rosalina. 2012. "*Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Pada Kelompok Pinjaman Bergulir Di Desa Mantren Kec Karangrejo Kabupaten Madetaan*". Jurnal Efektivitas Pemberdayaan Masyarakat. 01 (1): 3

²³ Wibowo. 2019. *Manajemen Dari Fungsi Dasar Ke Inovasi*. Depok: PT Rajagrafindo Persada, h. 17

Dalam bukunya "Efektivitas Organisasi", Arindya yang dikutip dalam Richards M. Steers memberikan pandangan tentang ukuran efektivitas, yang dapat dirangkum sebagai berikut:²⁴

- 1) Pencapaian tujuan. Efektivitas diukur berdasarkan kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pencapaian tujuan merupakan proses yang melibatkan langkah-langkah pencapaian yang terorganisir dan periode waktu yang ditentukan. Faktor-faktor yang diperhatikan dalam pencapaian tujuan termasuk kurun waktu dan sasaran yang menjadi target konkret.
- 2) Integrasi. Ukuran ini menunjukkan kemampuan organisasi untuk melakukan sosialisasi, mengembangkan konsensus, dan berkomunikasi dengan berbagai organisasi lainnya. Integrasi melibatkan proses sosialisasi yang mencakup interaksi dengan pihak eksternal.
- 3) Adaptasi. Pengukuran efektivitas didasarkan pada kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan lingkungannya. Ukuran adaptasi mencakup proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Kesimpulan yang dapat diambil adalah efektivitas merupakan kemampuan organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan melakukan kegiatan yang tepat dan sesuai dengan lingkungan organisasi. Efektivitas melibatkan pemilihan tujuan yang tepat, penggunaan alat yang sesuai, pemahaman yang baik tentang lingkungan, serta pengelolaan sumber daya manusia yang efisien dan efektif.

Efektivitas sistem informasi dapat didefinisikan sebagai ukuran yang mencerminkan sejauh mana pencapaian tujuan dapat dilakukan dengan menggunakan sumber daya yang terorganisir untuk mengumpulkan, memproses, dan menyimpan data elektronik, serta mengubahnya menjadi informasi yang

²⁴ Arindya, R. 2019. *Efektivitas Organisasi Tata Kelola Minyak dan Gas Bumi*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia, h. 16

bermanfaat dan menyediakan laporan resmi dengan kualitas dan waktu yang optimal. Dalam konteks ini, peneliti membahas tentang efektivitas sistem aplikasi pelayanan kepegawaian, dan oleh karena itu, menggunakan teori untuk menganalisis sistem tersebut.²⁵

Doll dan Torkzadeh dalam Hera mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitas sistem informasi, yaitu:²⁶

1) *Content*

Faktor ini menyoroti kepuasan pengguna terhadap isi atau konten sistem informasi. Isi sistem informasi mencakup fungsi-fungsi yang dapat digunakan oleh pengguna serta informasi yang dihasilkan oleh sistem. Pengguna akan merasa efektif jika mereka dapat memahami dan menggunakan fungsi fungsi sistem dengan baik, serta mendapatkan informasi yang relevan dan bermanfaat dari sistem tersebut.

2) *Accury*

Faktor ini menitikberatkan pada keakuratan data dalam sistem informasi. Pengguna akan merasa efektif jika sistem dapat mengolah data dengan benar dan menghasilkan informasi yang akurat. Tingkat akurasi sistem dapat diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah atau kesalahan dalam proses pengolahan data. Semakin sedikit kesalahan yang terjadi, semakin tinggi tingkat akurasi sistem.

3) *Format*

Faktor ini menekankan kemudahan pemahaman informasi dan tampilan sistem informasi. Pengguna akan merasa efektif jika informasi yang disajikan oleh sistem mudah dipahami dan tampilan antarmuka sistem mudah dibaca dan dinavigasi. Faktor format mencakup tampilan yang jelas, struktur yang terorganisir, dan penggunaan bahasa yang sesuai agar pengguna dapat dengan

²⁵ Jurnal Vincencia Krisiani dan A. Fenyta Dewi. 2013. “Pengaruh Efektivitas Dan Kepercayaan Atas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Pengguna Sistem Pada Hotel–Hotel Berbintang di Yogyakarta”. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. 25 (1): 63

²⁶ Torkzadeh, Gholamreza, William J, Doll, “Test-Retest Reliability of the End-User Computing Satisfaction Instrument”, *Decision Sciences*; Winter 1991, vol. 22, No., 1,p. 26 – 37.

mudah memahami dan memanfaatkan informasi yang disajikan.

4) *Easy Of Use*

Faktor ini mengarah pada kepuasan pengguna dari segi kemudahan penggunaan sistem. Pengguna akan merasa efektif jika sistem informasi mudah digunakan dan ramah pengguna. Hal ini meliputi proses memasukkan data yang intuitif, kemampuan sistem dalam mengolah data dengan cepat dan efisien, serta kemudahan dalam mencari informasi yang dibutuhkan. Dengan adanya kemudahan penggunaan, pengguna dapat dengan cepat dan efektif berinteraksi dengan sistem informasi.

5) *Timeliness*

Faktor ini menggambarkan kepuasan pengguna terhadap ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau memberikan data yang diperlukan. Pengguna akan merasa efektif jika sistem informasi dapat memberikan data yang dibutuhkan tepat pada waktunya. Ketepatan waktu sistem dapat dinilai dengan melihat sejauh mana sistem mampu memenuhi permintaan pengguna secara tepat waktu.

Dalam hal ini, pengguna akan merasa efektif jika sistem informasi dapat memberikan respons cepat dan menyediakan data yang diperlukan sesuai dengan jadwal atau waktu yang diharapkan. Dengan memperhatikan faktor-faktor tersebut, organisasi dapat mengevaluasi dan meningkatkan efektivitas sistem informasi mereka untuk memastikan bahwa pengguna merasa puas, sistem dapat beroperasi dengan baik, dan tujuan organisasi tercapai secara efektif.

2.1.2 Jenis-Jenis Efektivitas

Jenis-jenis kriteria efektivitas ialah:²⁷

a. Kesesuaian Strategis

Kesesuaian strategis merujuk pada sejauh mana sistem manajemen kinerja mencerminkan kinerja pekerjaan yang sejalan dengan strategi, tujuan, dan

²⁷ Shaun Tyson dan Tony Jackson, *Perilaku Organisasi, The Essence of Organizational Behaviour*, Andi and Pearson Education Asia, Yogyakarta, 2000, hal. 233.

budaya organisasi. Misalnya, jika sebuah koperasi fokus pada pelayanan pelanggan, maka sistem manajemen kinerja harus mengevaluasi seberapa baik karyawan dalam melayani calon anggota. Kesesuaian strategis menekankan pentingnya sistem manajemen kinerja dalam membimbing karyawan untuk berkontribusi terhadap keberhasilan organisasi.

b. Keabsahan

Keabsahan mengacu pada sejauh mana ukuran kinerja dapat menilai seluruh aspek yang relevan dan hanya aspek-aspek yang penting. Konsep ini sering disebut sebagai "keabsahan isi". Agar ukuran kinerja dianggap sah, ukuran tersebut tidak boleh kurang lengkap atau terkontaminasi. Ukuran yang terkontaminasi cenderung mengevaluasi aspek-aspek yang tidak relevan atau tidak berkaitan dengan pekerjaan.

c. Keandalan

Keandalan merujuk pada konsistensi ukuran kinerja yang tidak berubah-ubah. Salah satu jenis keandalan yang penting adalah keandalan antar penilai, yang menunjukkan konsistensi di antara individu yang melakukan evaluasi kinerja karyawan. Ukuran kinerja dianggap memiliki keandalan jika dua penilai memberikan evaluasi yang sama atau hampir sama terhadap kinerja seseorang. Penelitian menunjukkan bahwa ukuran kinerja dalam pekerjaan yang bersifat pengawasan cenderung memiliki keandalan yang rendah.²⁸

d. Pengendalian

Pengendalian berkaitan dengan pemantauan kinerja yang tidak sesuai dengan tujuan dan standar yang telah ditetapkan. Hal ini dapat diukur melalui daftar tugas, penggunaan sumber daya manusia, jumlah produk yang ditolak, dan kualitas layanan yang diberikan.

e. Sistem Sosial dan Harapan Perorangan

Memelihara sistem sosial serta hubungan dan kondisi tenaga kerja sangat penting agar perusahaan dapat memperoleh komitmen dari karyawan. Hal ini dapat diukur melalui laporan penilaian kerja, survei perilaku, tingkat ketidakhadiran, pergantian staf, dan indikator lainnya.

²⁸ Raymond A Noe, Manajemen Sumber Daya Manusia, Mencapai Keunggulan Bersaing, Salemba Empat, Jakarta, 2010, hal. 461-464.

2.2 Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian Terpadu e-Pensiun

2.2.1 Pengertian Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian Terpadu e-Pensiun

Menurut Peraturan Kepala BKN No. 20 Tahun 2008 Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) adalah sistem informasi yang berbasis computer dengan disusun sedemikian rupa untuk pelayanan kepegawian, adanya SAPK ini tuntutan terhadap BKN untuk memanfaatkan teknologi informasi. Justru dengan pemanfaatan teknologi informasi yang dimaksud untuk meningkatkan efektivitas dan efesiesnsi dalam bidang pegelolahan data dan pegelolahan informasi berbasis kepegawaian, agar mendapatkan data PNS yang akurat melalui sistem informasi kepegawaian yang terintergrasi.

Dalam hal ini SAPK mewujudkan suatu tujuan data kepegawaian yang moderen transparansi serta di setiap objektif jenjang pusat instansi hingga ke daerah terintegrasi nasional. Pelayanan pada SAPK diantaranya meliputi suatu penetapan Nomor Induk Pegawai, cetak Surat Keputusan serta pengangkatan Calon Pegawaiin Negri Sipil, pemberian nota pertimbangan/persetujuan cara kenaikan pangkat Surat Keterangan naik pangkat serta penetapan pencetakan surat pemberhentian hak pensiunanya untuk perbaharui data mutasi, SAPK ini juga trintegrasi sudah dengan layanan asuransi pension.²⁹

BKN mengembangkan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) sebagai perwujudan dari implementasi E-Government dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan. Kemudian BKN menginstruksikan kepada seluruh Kantor Regional yang berada di seluruh Indonesia, termasuk Kantor Regional yang berada di Bandar Lampung. Kantor Regional V Lampung.

²⁹ Winarno, W. W., Hadi, S. P., Magister, P., Informasi, T., Teknik, J., Informasi, T., Grafika, J., & Kampus, N. (2014). *Analisis Kualitas Layanan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) (Studi kasus di BKD Provinsi / Kabupaten / Kota se-NTB)*. 81–86.

Menurut Peraturan Kepala BKN No. 20 Tahun 2008 Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) adalah sistem informasi berbasis komputer yang disusun sedemikian rupa untuk pelayanan kepegawaian. Dalam perkembangannya 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).

SAPK lahir dari adanya tuntutan terhadap BKN untuk memanfaatkan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi dimaksudkan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam bidang pengolahan data dan pengolahan informasi kepegawaian, agar mendapatkan data PNS yang akurat melalui sistem informasi kepegawaian yang terintegritas antar instansi BKN dan instansi Pusat serta Daerah. SAPK digunakan dalam berbagai proses layanan kepegawaian seperti penetapan NIP, pencetakan surat keputusan pengangkatan CPNS pemberian nota persetujuan/pertimbangan teknis kenaikan pangkat, penetapan dan pencetakan surat keputusan pemberhentian dengan hak pensiun dan updating data mutasi.

Proses administrasi yang terkesan rumit dirasakan mulai dari mengurus kenaikan pangkat, mutasi yang berbelit-belit, dan persyaratan pengurusan yang kadangkala sulit dipahami oleh pengusul. Sehingga berkas yang bisa selesai ditangani dan di distribusikan berdasarkan kepentingannya dalam satu hari menjadi lambat dan baru bisa diselesaikan dalam waktu sekitar tiga hari sampai empat hari. Sehingga dirasa kurang efektif dan menghambat proses penanganan surat. Oleh karena itu dengan adanya aplikasi SAPK ini diharapkan proses penanganan surat tidak sampai berlarut-larut.³⁰

³⁰ Badan Kepegawaian Negara, *Pedoman Penggunaan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK)*, BKN Republik Indonesia, Jakarta, 2020.

Menindaklanjuti Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK), Pemerintah provinsi Lampung membuat aplikasi serupa yang lebih rinci yang di sebut dengan Sistem aplikasi pelayanan terpadu (SAPKT). SAPKT atau Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian Terpadu adalah sistem yang dikelola oleh Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Lampung untuk memproses berbagai layanan administrasi kepegawaian secara digital.

Salah satu pelayanan nya adalah aplikasi SAPKT e-Pensiun. ASN dapat mengajukan permohonan pensiun dan menerima informasi terkait proses pensiun secara online melalui aplikasi tersebut. Gubernur Lampung Arinal Djunaidi melakukan terobosan di bidang Pelayanan Kepegawaian melalui Sistem Administrasi Pelayanan Kepegawaian Terpadu (SAPKT), yang dilakukan secara online.

SAPKT Lampung tidak hanya menawarkan layanan untuk para pensiunan ASN saja, akan tetapi memiliki berbagai layanan meliputi

- 1) e-JFU (jabatan fungsional umum): Untuk mengelola informasi dan data terkait jabatan fungsional umum.
- 2) e-JF (jabatan fungsional tertentu): Untuk mengelola informasi dan data terkait jabatan fungsional tertentu.
- 3) e-CUTI (cuti pegawai): Untuk mengelola permohonan cuti dan izin bagi pegawai
- 4) e-SLKS (penghargaan Satya Lancana Karya Satya): Untuk mengelola pemberian penghargaan Satya Lancana Karya Satya.

Panduan untuk menggunakan layanan untuk para pensiunan atau calon pensiunan SAPKT Provinsi Lampung dapat di akses kapan saja melalui website

https://sapkt.simpedu.lampungprov.go.id/docfiles/manual/TUTORIAL_EPENSIUN.pdf begitu juga dengan Panduan untuk menggunakan layanan lain SAPKT Provinsi Lampung.

Menurut Keputusan Presiden No. 159 Tahun 2000, paragraf 1 ayat (1), dinyatakan bahwa Badan Kepegawaian Daerah, yang selanjutnya disebut BKD, adalah cabang negara yang melaksanakan manajemen Pegawai Negeri. Peran Sipil Daerah adalah untuk mendukung upaya Pejabat Pembina Kepegawaian Daerah. Badan Kepegawaian Daerah berada di bawah dan berkomunikasi dengan Daerah Kepala melalui Sekretaris Daerah. BKD memiliki kemampuan untuk membantu Pejabat Pembina Kepegawaian Daerah dalam melaksanakan manajemen Pegawai Negeri Sipil.

Badan Kepegawaian Daerah mempunyai tugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang kepegawaian daerah, tugas dekonsentrasi dan tugas pembantuan yang diberikan pemerintah kepada Gubernur serta tugas lain sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Gubernur berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelaksanaan layanan pensiun ASN melalui aplikasi digital atau *e-Pensiun* pada dasarnya berlandaskan pada berbagai regulasi nasional yang mengatur sistem administrasi kepegawaian dan penyelenggaraan pelayanan publik. Secara normatif, dasar hukum utama layanan pensiun elektronik dimulai dari Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara, yang menegaskan bahwa setiap ASN berhak memperoleh jaminan pensiun melalui mekanisme manajemen ASN yang profesional dan didukung teknologi informasi sebagai bagian dari reformasi birokrasi digital.³¹ Selain itu, digitalisasi pelayanan publik, termasuk layanan pensiun, juga diperkuat melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengamanatkan penyelenggara layanan untuk menyediakan pelayanan yang efektif, efisien, dan berbasis teknologi sesuai perkembangan kebutuhan masyarakat.

Ketentuan lebih teknis mengenai prosedur pensiun diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil,

³¹ M Harry Mulya Zein, Diskha Febriyan Prasutra & Sisca Septiani, "*Implementasi Kebijakan E-Government dalam Administrasi Kepegawaian*," *Desentralisasi: Jurnal Hukum, Kebijakan Publik, dan Pemerintahan*, Vol. 1 No. 3, 2024, hlm. 107–119

sebagaimana diubah melalui PP Nomor 17 Tahun 2020, yang menekankan bahwa proses pengangkatan, pemindahan, dan pemberhentian PNS termasuk proses pension wajib dilakukan secara tertib administratif melalui sistem informasi kepegawaian yang terintegrasi. Kerangka hukum ini diperkuat oleh Peraturan BKN Nomor 1 Tahun 2020 tentang Pedoman Sistem Informasi ASN, yang menetapkan bahwa seluruh layanan kepegawaian, termasuk usul pensiun, diproses melalui sistem elektronik terpadu berbasis database nasional ASN. Selanjutnya, Peraturan BKN Nomor 2 Tahun 2018 juga secara khusus mengatur pelaksanaan layanan pengadaan, kepangkatan, mutasi, dan pensiun secara elektronik melalui sistem aplikasi pelayanan kepegawaian (SAPK/SIASN) sehingga daerah wajib menyesuaikan layanan pensiunnya dalam bentuk aplikasi digital.³²

Pada level kebijakan administrasi, transformasi digital layanan pensiun turut diperkuat melalui PermenPANRB Nomor 8 Tahun 2021 tentang Sistem Manajemen ASN dan PermenPANRB Nomor 5 Tahun 2023 tentang Roadmap Transformasi Digital ASN, yang mengamanatkan bahwa setiap instansi pemerintah harus mengembangkan layanan kepegawaian berbasis elektronik yang terpadu, mudah diakses, dan terukur, termasuk di dalamnya aplikasi e-Pensiun,

Implementasi aplikasi e-Pensiun di daerah juga memperoleh legitimasi melalui regulasi pemerintah daerah berupa Peraturan Gubernur dan Peraturan Daerah tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) maupun Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Daerah (SIMPEG). Regulasi tersebut secara umum mengatur bahwa seluruh layanan kepegawaian termasuk pension harus dilakukan secara elektronik untuk meningkatkan transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas birokrasi.

Melalui dasar hukum tersebut, penyelenggaraan aplikasi e-Pensiun memiliki legitimasi yang kuat, baik secara nasional maupun daerah, sehingga dapat dijalankan sebagai instrumen modernisasi layanan kepegawaian yang selaras

³² Erni Hidayanti, "Kualitas Pelayanan Penetapan Pensiun Otomatis Berbasis Less Paper bagi Pegawai Negeri Sipil," *AKSELERASI: Jurnal Ilmiah Nasional*, Vol. 3 No. 2, 2021

dengan agenda reformasi birokrasi dan digitalisasi pemerintahan.

2.2.2 Syarat Penggunaan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian Terpadu

E-Pensiun

Sistem aplikasi pelayanan kepegawaian, seperti e-Pensiun, merupakan inovasi yang bertujuan untuk mempermudah proses pengelolaan data pensiun bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS). Penggunaan sistem ini memerlukan beberapa syarat yang harus dipenuhi agar dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Pertama, pengguna sistem harus memiliki akses yang memadai, termasuk perangkat keras dan perangkat lunak yang sesuai, serta koneksi internet yang stabil. Hal ini penting untuk memastikan bahwa semua fitur dalam aplikasi dapat diakses dengan baik dan data dapat diproses secara real-time.³³

Kedua, pengguna juga diharuskan untuk memiliki pemahaman yang cukup mengenai prosedur dan mekanisme penggunaan aplikasi e-Pensiun. Pelatihan dan sosialisasi mengenai penggunaan sistem ini perlu dilakukan agar pengguna dapat memanfaatkan semua fitur yang tersedia dengan optimal. Selain itu, pemahaman tentang regulasi dan kebijakan terkait pensiun juga sangat penting, agar pengguna dapat menginput data dengan benar dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.³⁴

Ketiga, data yang diinput ke dalam sistem harus akurat dan lengkap. Pengguna bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua informasi yang dimasukkan, seperti data pribadi, riwayat pekerjaan, dan informasi keuangan, adalah benar dan terkini. Kesalahan dalam penginputan data dapat mengakibatkan masalah dalam proses pengajuan pensiun dan berpotensi menghambat pencairan dana pensiun. Oleh karena itu, verifikasi data sebelum pengiriman menjadi langkah yang sangat krusial dalam penggunaan aplikasi e-Pensiun.³⁵

³³ Indrajit, Richardus Eko, *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Andi Offset, Yogyakarta, 2016, hlm. 45–67..

³⁴ Ibid.

³⁵ Buku Panduan Penggunaan Aplikasi e-Pensiun, Badan Kepegawaian Negara, 2021.

Setelah memenuhi syarat-syarat tersebut, diharapkan penggunaan sistem aplikasi e-Pensiun dapat berjalan dengan lancar dan memberikan manfaat yang maksimal bagi PNS dalam proses pengelolaan pensiun mereka. Implementasi sistem ini tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga transparansi dalam pengelolaan data kepegawaian dan pensiun.

2.2.3 Tujuan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian Terpadu e-Pensiun.

Tujuan dari sistem aplikasi pelayanan kepegawaian e-pensiun adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan data pensiun pegawai. Dengan adanya sistem ini, proses pengajuan dan pengolahan data pensiun dapat dilakukan secara otomatis, sehingga mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan yang sering terjadi pada proses manual. Selain itu, sistem ini juga memungkinkan pegawai untuk mengakses informasi terkait pensiun mereka dengan lebih mudah dan cepat, tanpa harus melalui prosedur yang rumit dan memakan waktu.

Sistem e-Pensiun juga bertujuan untuk meningkatkan transparansi dalam pengelolaan pensiun. Dengan menyediakan informasi yang jelas dan akurat mengenai hak dan kewajiban pegawai, sistem ini dapat membantu pegawai dalam memahami proses pensiun yang mereka jalani. Transparansi ini penting untuk membangun kepercayaan antara pegawai dan manajemen, serta untuk memastikan bahwa semua pegawai diperlakukan secara adil dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.³⁶

Selain itu, tujuan lain dari sistem aplikasi ini adalah untuk memfasilitasi pengambilan keputusan yang lebih baik bagi manajemen. Dengan adanya data yang terintegrasi dan mudah diakses, manajemen dapat melakukan analisis yang lebih mendalam mengenai tren pensiun, kebutuhan sumber daya manusia, dan perencanaan keuangan organisasi. Hal ini akan membantu organisasi dalam

³⁶ Rachmawati, D. (2020). "Transparansi dalam Pengelolaan Pensiun: Studi Kasus pada Instansi Pemerintah." *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 5(2), 45-58.

merencanakan strategi yang lebih efektif untuk pengelolaan pensiun dan sumber daya manusia secara keseluruhan.³⁷

Akhirnya, sistem e-Pensiun juga bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pegawai. Dengan memberikan kemudahan akses dan pelayanan yang lebih baik, pegawai akan merasa lebih dihargai dan diperhatikan oleh organisasi. Hal ini dapat berkontribusi pada peningkatan motivasi dan produktivitas pegawai, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada kinerja organisasi secara keseluruhan.³⁸

2.3 Pelayanan Administrasi

2.3.1 Pengertian Pelayanan Administrasi

Kata "administrasi" berasal dari bahasa Latin "*administrare*," yang berarti mengelola. Dari kata tersebut, muncul istilah "*administratio*," yang berarti pengelolaan atau pemerintahan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), administrasi didefinisikan sebagai:

- 1) serangkaian usaha dan kegiatan yang mencakup penetapan tujuan serta cara-cara penyelenggaraan organisasi;
- 2) kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan dan pencapaian tujuan;
- 3) aktivitas yang berhubungan dengan penyelenggaraan pemerintahan; dan
- 4) kegiatan yang terkait dengan administrasi kantor dan tata usaha.³⁹ Menurut John M. Pfifner dan Robert V. Presthus, administrasi dapat dipahami sebagai suatu proses umum yang menjadi ciri khas dari semua usaha yang dilakukan secara bersama-sama.⁴⁰

Menurut Hardiyansah, "pelayanan dapat didefinisikan sebagai kegiatan yang diberikan untuk membantu, mendorong, dan menginstruksikan baik itu produk

³⁷ Santoso, A. (2021). "Analisis Data Pensiun untuk Pengambilan Keputusan Manajerial." *Jurnal Ilmu Administrasi*, 8(1), 23-34.

³⁸ Prasetyo, B. (2019). "Pengaruh Pelayanan Kepegawaian terhadap Kepuasan Pegawai." *Jurnal Administrasi Publik*, 6(3), 67-75.

³⁹ Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007, hlm 25

⁴⁰ Wirman syafri, OP.CIT, hlm 8

atau layanan dari satu pihak ke pihak lainnya. Pelayanan pada hakikatnya adalah berbagai aktivitas, yang menghasilkan proses pelayanan berjalan lancar dan rutin, mencakup semua aktivitas organisasi dalam komunitas. Proses yang dilakukan bersamaan dengan penyegelan mengurangi kebutuhan antara penerima dan pelayanan.⁴¹

Pengertian administrasi secara luas Menurut Alemian Henuk sistem administrasi memiliki peran penting dalam membantu bisnis dalam menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan. Administrasi dapat dibagi menjadi dua jenis, sederhana dan kompleks.⁴² Pengertian administrasi secara luas adalah semua proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang bertujuan untuk mencapai target dengan menggunakan sarana dan prasarana tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa administrasi memainkan peran penting dalam semua aspek organisasi atau bisnis. Administrasi dalam arti luas juga dapat di artikan dengan kegiatan kerjasama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan menggunakan sumber daya-sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Secara umum, seluruh proses bekerja sama antara dua orang atau lebih ditujukan untuk mencapai tujuan dengan menggunakan sumber daya tertentu secara efisien dan efektif.⁴³

Dalam konteks Hukum Administrasi Negara (HAN), administrasi hanya mencakup aspek "bestuur," yaitu bidang kegiatan negara yang berada di luar legislasi dan yurisprudensi. Yang dimaksud dengan Legislasi adalah proses pembentukan peraturan perundang-undangan yang dilakukan oleh lembaga legislatif, yang bertujuan untuk mengatur kehidupan masyarakat dan negara. Menurut para ahli,

⁴¹ Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media. Mubyarto. 2000. *Prospek Otonomi Daerah dan Perekonomian Indonesia Pasca Krisis Ekonomi*. Yogyakarta: Aditya Media

⁴² Alemia Henuk-Kacaribu, S. E. M. S. (2020). *Pengantar Ilmu Administrasi*. Penerbit Andi.

⁴³ *Memahami Pengertian Administrasi dalam Arti Luas - Istilah Ekonomi* Katadata.co.id

legislasi mencakup aspek politik, hukum, dan sosial yang saling berinteraksi dalam menciptakan norma-norma yang berlaku.

Sedangkan yang dimaksud dengan yurisprudensi adalah kumpulan putusan pengadilan yang dijadikan sebagai pedoman atau acuan dalam penyelesaian perkara di masa yang akan datang. Menurut para ahli, yurisprudensi berfungsi sebagai sumber hukum yang penting, karena dapat memberikan interpretasi dan penjelasan terhadap norma-norma hukum yang ada. Selain itu, yurisprudensi juga mencerminkan perkembangan hukum yang dinamis dan responsif terhadap perubahan masyarakat.

Di dalam Buku karya Ridwan HR berjudul Hukum Administrasi Negara mengutip beberapa tokoh mengenai pengertian Hukum Administrasi Negara (HAN).

- a. Sjachtran Basah mendefinisikan HAN sebagai seperangkat peraturan yang memungkinkan administrasi negara menjalankan fungsinya, sekaligus melindungi warga negara dari tindakan administrasi negara dan melindungi administrasi negara itu sendiri.
- b. A.M. Donner mendefinisikan HAN sebagai hukum dan peraturan-peraturan yang berkaitan dengan pemerintah (dalam arti sempit atau administrasi negara). Peraturan-peraturan tersebut dibentuk oleh lembaga legislatif untuk mengatur tindakan pemerintahan dalam hubungannya dengan warga negara, dan sebagian dibentuk pula oleh administrasi negara.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian di Pasal 3 ayat (1) menyatakan bahwa Pegawai Negeri merupakan aparatur negara yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam pelaksanaan tugas negara, pemerintah, dan pembangunan.

2.3.2 Jenis-jenis Pelayanan Administrasi

Jenis-jenis pelayanan dapat dibedakan menjadi beberapa kategori, salah satunya adalah pelayanan administratif. Pelayanan administratif merupakan jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan melalui serangkaian kegiatan, seperti penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya. Kegiatan-kegiatan ini secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen resmi.

Salah satu bentuk pelayanan administrasi yang paling umum adalah pelayanan perizinan, yakni layanan yang memberikan persetujuan resmi pemerintah terhadap suatu kegiatan tertentu, seperti izin mendirikan bangunan, izin usaha mikro kecil, dan izin berkaitan dengan lingkungan maupun transportasi. Selain itu, terdapat pula pelayanan non-perizinan, yang pada dasarnya memberikan surat keterangan, rekomendasi, atau legalisasi yang tidak memerlukan proses izin tetapi tetap memerlukan pengesahan administratif, seperti surat domisili, surat keterangan tidak mampu, atau legalisasi dokumen.

Selanjutnya, bagian penting dari pelayanan administrasi adalah pelayanan administrasi kependudukan, yang meliputi penerbitan identitas dan status hukum penduduk, seperti KTP elektronik, kartu keluarga, akta kelahiran, akta kematian, serta layanan pencatatan sipil lainnya. Selain itu, pelayanan pertanahan juga menjadi bagian krusial, yang berkaitan dengan sertifikat tanah, balik nama, peta bidang, dan pemrosesan hak atas tanah. Keduanya merupakan layanan yang paling sering diakses masyarakat karena terkait langsung dengan hak sipil dan aset pribadi.

Pelayanan administrasi juga meliputi kearsipan dan dokumentasi, yaitu prosedur yang memastikan dokumen publik dikelola dan disimpan dengan baik sehingga dapat diakses ketika diperlukan. Pada lingkup kepegawaian, pelayanan administrasi dilakukan oleh perangkat pemerintah seperti BKD, yang menangani urusan kepegawaian, mulai dari kenaikan pangkat, mutasi, penilaian kinerja,

hingga pensiun. Tidak hanya itu, administrasi perpajakan, administrasi pendidikan, administrasi kesehatan, administrasi kesejahteraan sosial, dan administrasi hukum merupakan bagian dari jenis layanan administratif yang berfungsi mendukung jalannya pemerintahan serta memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan.⁴⁴

2.3.3 Tujuan Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi memiliki tujuan utama untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan organisasi. Dengan adanya sistem administrasi yang baik, setiap proses kerja dapat dilakukan dengan lebih terstruktur dan terencana. Hal ini akan meminimalisir terjadinya kesalahan dan mempercepat penyelesaian tugas, sehingga organisasi dapat mencapai tujuannya dengan lebih optimal.⁴⁵

Selain itu, tujuan pelayanan administrasi juga mencakup peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat. Melalui pelayanan yang responsif dan transparan, administrasi dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat dengan lebih baik. Kualitas pelayanan yang tinggi akan menciptakan kepuasan di kalangan pengguna layanan, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi yang bersangkutan.⁴⁶

Selanjutnya, pelayanan administrasi bertujuan untuk mendukung pengambilan keputusan yang tepat dan berbasis data. Dengan menyediakan informasi yang akurat dan relevan, administrasi dapat membantu pimpinan dalam merumuskan kebijakan dan strategi yang sesuai dengan kondisi yang ada. Keputusan yang diambil berdasarkan data yang valid akan lebih efektif dalam mencapai tujuan organisasi dan menghadapi tantangan yang ada di lingkungan eksternal.⁴⁷

⁴⁴ Permatasari, A. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Publik Yang Berkualitas. *DECISION: Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 51-56.

⁴⁵ Sumber: Buku Pedoman Penulisan Skripsi, Universitas Trisakti, 2022.

⁴⁶ Sumber: Suyanto, A. (2021). Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.

⁴⁷ Sumber: Rahardjo, M. (2020). Analisis Sistem Informasi Manajemen. Yogyakarta: Andi Offset.

2.3.4. Tugas dan Fungsi Badan Kepegawaian Daerah (BKD)

Badan Kepegawaian Daerah (BKD) merupakan perangkat daerah yang memiliki tugas utama dalam penyelenggaraan manajemen kepegawaian di lingkungan pemerintah daerah. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil dan regulasi terkait kelembagaan daerah, BKD memiliki peran strategis dalam pembinaan, pengembangan, dan pelayanan administrasi kepegawaian.⁴⁸

1) Tugas BKD

Secara umum, BKD bertugas untuk:

- a. Melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang kepegawaian daerah;
- b. Menyelenggarakan manajemen ASN yang mencakup pengadaan, mutasi, promosi, penilaian kinerja, disiplin, penghargaan, dan pemberhentian;
- c. Mengelola data dan informasi kepegawaian secara akurat dan terintegrasi;
- d. Menyusun perencanaan kebutuhan pegawai berdasarkan analisis jabatan dan analisis beban kerja;
- e. Menyelenggarakan pelayanan administrasi kepegawaian seperti pangkat, jabatan, cuti, dan pensiun;
- f. Melaksanakan pembinaan dan pengembangan kompetensi ASN melalui pendidikan dan pelatihan;
- g. Melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan kebijakan kepegawaian di masing-masing perangkat daerah.

2) Fungsi BKD

Untuk mendukung tugas tersebut, BKD memiliki fungsi:

- a. Perumusan kebijakan teknis kepegawaian sesuai ketentuan nasional dan kebutuhan daerah;
- b. Pelaksanaan pelayanan administrasi kepegawaian secara profesional, cepat, dan tepat;

⁴⁸ Sari, D. P., "Peran Badan Kepegawaian Daerah dalam Meningkatkan Kualitas Manajemen Aparatur Sipil Negara," *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 9, No. 2, 2019, hlm. 134–145.

- c. Pengelolaan sistem informasi kepegawaian (SIMPEG) guna mendukung keputusan manajemen ASN;
- d. Pembinaan disiplin pegawai sesuai dengan PP No. 94 Tahun 2021⁴⁹
- e. Koordinasi pengembangan kompetensi melalui diklat, bimtek, serta program pengembangan karier;
- f. Pengelolaan arsip kepegawaian dan penyediaan data untuk kepentingan perencanaan SDM;
- g. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan manajemen ASN di seluruh OPD.

Dengan tugas dan fungsi tersebut, BKD memegang peranan vital dalam memastikan ASN memiliki kompetensi, integritas, dan profesionalitas sebagai aparatur yang melayani masyarakat.

2.4 Pensiun Aparatur Sipil Negara

2.4.1 Pengertian Pensiun Aparatur Sipil Negara

Pensiun ialah jaminan hari tua untuk menghargai jasa para ASN yang telah memasuki masa purna tugas. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mendefinisikan pensiun sebagai berakhirnya masa kerja seseorang. Pensiun dianggap sebagai penghargaan tertinggi bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang telah menunjukkan loyalitas dan pengabdian pada instansinya⁵⁰

Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun, dana pensiun didefinisikan sebagai badan hukum yang bertugas mengelola dan melaksanakan program yang menjanjikan manfaat pensiun. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dana pensiun merupakan lembaga atau badan hukum yang bertanggung jawab dalam pengelolaan program pensiun tersebut.⁵¹

⁴⁹ Sumber: Pemerintah Republik Indonesia. (2021). PP No. 94 Tahun 2021 tentang Disiplin PNS.

⁵⁰ Jurnal Syamsir, *Kajian tentang Kesiapan PNS Sumatera Barat dalam Menghadapi Masa Pensiun*, 2004

⁵¹ Nurul Huda dan Mohammad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam* (Jakarta: Kencana,2010),h.337.

Abdulkadir Muhammad dan Rilda Murniati, sebagaimana dikutip dalam buku Nur Chamid, berpendapat bahwa dana pensiun adalah dana yang secara khusus dikumpulkan dengan tujuan untuk memberikan manfaat kepada peserta ketika mereka mencapai usia pensiun, mengalami kecacatan, atau meninggal dunia.⁵²

Pensiun merupakan suatu kondisi di mana individu dapat mengatur waktu untuk menikmati hidupnya. Hal ini menegaskan bahwa pensiun tidak hanya diperuntukkan bagi pegawai atau karyawan yang telah mencapai usia tertentu, melainkan pensiun adalah hak setiap individu yang merasa telah mampu mengalokasikan waktunya untuk menikmati kehidupannya.⁵³

Hak dan Manfaat atas Pensiun Pegawai diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969 mengenai Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda Pegawai. Besaran pensiun yang diterima setiap bulan ditetapkan sebesar 2,5 persen dari gaji pokok untuk setiap tahun masa kerja, dengan masa kerja yang diperhitungkan maksimal 30 tahun.

Oleh karena itu, manfaat pensiun maksimum yang dapat diterima adalah sebesar 75% dari gaji pokok, sedangkan minimum yang diterima adalah 40% dari gaji pokok. Selain itu, jumlah pensiun tidak boleh kurang dari gaji pokok terendah yang ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah mengenai Gaji dan Pangkat Pegawai Negeri yang berlaku. Besaran pensiun pokok untuk janda atau duda pegawai ditetapkan sebesar 36% dari gaji pokok setiap bulannya.⁵⁴

Pasal 91 ayat (3) mengatur bahwa pensiun bagi pegawai negeri dan jaminan hari tua untuk pegawai negeri sipil diberikan sebagai bentuk perlindungan untuk memastikan kesinambungan penghasilan di masa tua, serta sebagai hak dan penghargaan atas pengabdian pegawai negeri sipil. Sementara itu, Pasal 91 ayat (4)

⁵² Nur Chamid, *Jejak Langkah Sejarah Pemikiran Ekonomi Islam* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), h.201.

⁵³ Alviko Ibnugroho, *Pensiun: Ketika Keputusan Menjadi Keberkahan* (Jakarta: Integra Branding & Publishing, 2002), h.161.

⁵⁴ <https://www.bkn.go.id/unggahan/2022/06/20-Policy-Brief-Juni-2018.pdf>

menyatakan bahwa jaminan pensiun dan jaminan hari tua yang dimaksud mencakup program jaminan sosial nasional yang diberikan kepada pegawai negeri sipil.

Selain itu, dalam Pasal 23 ayat (1) Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999, dinyatakan bahwa pegawai negeri sipil dapat diberhentikan dengan hormat apabila meninggal dunia.⁵⁵ Dasar perhitungan pensiun yang digunakan untuk menentukan besaran pensiun adalah gaji pokok terakhir yang berhak diterima oleh pegawai yang bersangkutan, sesuai dengan peraturan gaji yang berlaku. Menjelang masa pensiun, biasanya diadakan pelatihan purna tugas yang dapat memberikan manfaat bagi pegawai dalam mengisi waktu pensiunnya, seperti beraktivitas sebagai pengajar atau konsultan.

Dalam Pasal 32 ayat (4) Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999, dinyatakan bahwa pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan subsidi dan iuran dalam penyelenggaraan program pensiun. Kebijakan mengenai pemberian pensiun yang diatur dalam Undang-Undang tersebut merupakan kewenangan pemerintah, mengingat hal ini berkaitan dengan tanggung jawab pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan pegawai secara nasional serta memberikan jaminan bagi setiap pegawai negeri sipil mengenai masa depannya yang terkait dengan tugas dan tanggung jawab yang telah dilaksanakan⁵⁶

Kamus Umum Bahasa Indonesia menyebutkan bahwa “pegawai” berarti “orang yang bekerja pada pemerintahan (perusahaan dan sebagainya)”, sedangkan “negeri” berarti negara atau pemerintahan. Jadi, ASN adalah orang yang bekerja pada pemerintahan atau Negara.⁵⁷

Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang

⁵⁵ Charles Jakson, *Hukum Kepegawaian Di Indonesia*, Justice Publisher, (Bandar Lampung, 2014), h. 34-35.

⁵⁶ Gitosudarmo Indriy, *Prinsip Dasar Manajemen Kepegawaian*, BPFE, (Yogyakarta, 1982), h. 56-57.

⁵⁷ Sri Hartini. Op. Cit., halaman 32

Perubahan atas UU Pokok-Pokok Kepegawaian, pengertian dari PNS yaitu Setiap warga negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam suatu jabatan negeri, atau disertai tugas negara lainnya, dan digaji berdasarkan sesuatu peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Lebih lanjut, berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-Undang Pokok-Pokok Kepegawaian, Pegawai Negeri Sipil didefinisikan sebagai warga negara Republik Indonesia yang telah memenuhi persyaratan tertentu, diangkat secara resmi oleh pejabat yang berwenang, diberikan tanggung jawab dalam suatu jabatan di instansi pemerintahan, atau diberi tugas kenegaraan lainnya, serta memperoleh gaji sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁵⁸

Berdasarkan Pasal 55 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara, batas usia pensiun jabatan Pegawai ASN yaitu:

- 1) Jabatan Manajerial
 - a. 60 (enam puluh) tahun bagi pejabat pimpinan tinggi utama, pejabat pimpinan tinggi madya, dan pejabat pimpinan tinggi pratama.
 - b. 58 (lima puluh delapan) tahun bagi pejabat administrator dan pejabat pengawas;
- 2) Jabatan Nonmanajerial
 - a. Sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi pejabat fungsional
 - b. 58 (lima puluh delapan) tahun bagi pejabat Pelaksana.

Pegawai Negeri adalah bagian dari aparatur negara merupakan salah satu unsur penyelenggara negara. Sebagai salah satu unsur aparatur negara, pegawai negeri dalam kedudukannya sebagai aparatur pemerintah dikendalikan oleh pemerintah walaupun setiap ada pergantian kepala pemerintahan Pegawai Negeri harus tetap

⁵⁸ Sedarmayanti, *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, Refika Aditama, Bandung, 2017, hlm. 37–39.

mengabdikan kepada negara dan pemerintahan yang sah tanpa terpengaruh oleh pergantian itu.⁵⁹

Berdasarkan uraian di atas, maka sebagai abdi masyarakat mengandung pengertian bahwa dalam melaksanakan tugas ASN harus tetap berusaha melayani kepentingan masyarakat dan memperlancar segala urusan anggota masyarakat. Setiap ASN harus mempunyai kesetiaan dan ketaatan penuh kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar 1945, Negara dan Pemerintah.

Mengacu pada Lampiran Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2019, ketentuan mengenai besaran gaji pokok Pegawai Negeri Sipil (PNS) ditetapkan berdasarkan golongan, ruang, serta masa kerja.

Seiring berkembangnya zaman yang semakin modern, pengelolaan pensiun menjadi lebih mudah karena adanya aplikasi SAPKT e-pensiun yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun melalui internet. e-pensiun adalah sistem digital layanan pensiun bagi ASN (ASN) yang dikembangkan oleh Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Lampung. Sistem ini diharapkan dapat mempermudah proses pengajuan hingga penerimaan hak pensiun bagi ASN (ASN) yang akan memasuki masa purna tugas.

1. Tujuan pemberian dana pensiun ini bagi perusahaan sebagai pemberi kerja.
 - a. Kewajiban moral Perusahaan mempunyai kewajiban moral untuk memberikan jasa aman kepada karyawan pada saat mencapai faktor produksi.
 - b. Loyalitas Jaminan yang diberikan kepada karyawan akan memberikan dampak positif pada perusahaan. Karyawan akan termotivasi untuk lebih bekerja lebih baik dengan loyalitas dan dedikasi yang tinggi.
 - c. Kompetisi pasar tenaga kerja Dengan memasukkan dana pensiun sebagai suatu bagian dari total kompensasi yang diberikan kepada karyawan diharapkan perusahaan akan memiliki daya saing dan nilai lebih dalam

⁵⁹ Anonim, "*Aparatur Sipil Negara*" <http://makalah-dudi.blogspot.com/>

usaha mendapatkan karyawan yang berkualitas dan profesional dipasaran tenaga kerja.

2. Tujuan pemberian dana pensiun bagi karyawan
 - a. Memiliki rasa aman
 Pada umumnya setelah lama bekerja, pada masa yang akan datang karyawan ingin tetap memiliki penghasilan pada masa pensiunnya. Oleh karena itu, diberikan dana pensiun bagi karyawan.
 - b. Mendapatkan kompensasi yang lebih baik Setelah memberikan yang terbaik bagi perusahaan, wajarlah kiranya apabila karyawan mendapatkan sesuatu kompensasi atas hasil kerjanya selama itu.
3. Tujuan pemberian dana pensiun bagi Lembaga Pengelola Dana Pensiun
 - a. Mengelola dan pensiun untuk memperoleh keuntungan dengan melakukan berbagai kegiatan investasi
 - b. Turut membantu dan mendukung program pemerintah.⁶⁰

2.4.2 Jenis-Jenis Aparatur Sipil Negara

Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan komponen penting dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. ASN terdiri dari beberapa jenis yang masing-masing memiliki peran dan fungsi yang berbeda. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara, ASN dibagi menjadi Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK).

PNS adalah ASN yang diangkat secara tetap oleh pemerintah dan memiliki status kepegawaian yang diatur oleh undang-undang. Mereka bertugas dalam menjalankan fungsi pemerintahan dan pelayanan publik, serta memiliki hak dan kewajiban yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Selain PNS, terdapat juga PPPK yang diatur dalam Undang-Undang yang sama.

⁶⁰ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2014), h. 294-295.

PPPK diangkat untuk melaksanakan tugas tertentu dalam jangka waktu tertentu berdasarkan perjanjian kerja. Meskipun tidak memiliki status kepegawaian tetap seperti PNS, PPPK memiliki hak dan kewajiban yang setara dalam melaksanakan tugas pemerintahan. Keberadaan PPPK bertujuan untuk memenuhi kebutuhan tenaga kerja di sektor publik, terutama dalam bidang yang membutuhkan keahlian khusus dan mendesak.⁶¹

Di samping itu, terdapat juga tenaga honorer yang bekerja di instansi pemerintah tanpa ikatan kerja formal. Meskipun tidak diatur secara khusus dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023, tenaga honorer sering kali terlibat dalam berbagai kegiatan administrasi dan pelayanan publik. Selain itu, ASN juga mencakup anggota TNI dan Polri yang memiliki peran dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat. Keberadaan berbagai jenis ASN ini menunjukkan pentingnya peran mereka dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan pelayanan publik yang berkualitas.

2.4.3 Hak dan Kewajiban Aparatur Sipil Negara

A. Hak Pegawai Negeri Aparatur Sipil Negara

Hak-hak yang dimiliki oleh Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai bagian dari Aparatur Sipil Negara (ASN) berlandaskan pada kebutuhan manusia yang beragam, yang menjadi pendorong untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Dalam suatu organisasi, langkah-langkah yang diambil bertujuan untuk menjaga keseimbangan antara kepentingan pegawai dan organisasi. Kepentingan pegawai umumnya berkisar pada kebutuhan untuk memperoleh gaji yang memadai, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk arahan kerja dari pimpinan, kesempatan untuk mengembangkan diri, serta adanya jaminan di hari tua.

⁶¹ Ibid.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara, Pasal 21, PNS berhak atas:

- 1) Gaji, tunjangan, dan fasilitas.
- 2) Cuti.
- 3) Jaminan pensiun dan jaminan hari tua.
- 4) Pengembangan kompetensi.

Hak atas gaji merupakan salah satu aspek penting, di mana setiap PNS berhak menerima gaji yang layak untuk memenuhi kebutuhan hidupnya dan keluarganya. Hal ini bertujuan agar PNS dapat fokus pada pelaksanaan tugas yang diemban. Gaji berfungsi sebagai balas jasa atau penghargaan atas pengabdian PNS.

Selain itu, PNS juga berhak atas cuti, yang merupakan waktu yang diizinkan untuk tidak bekerja dalam jangka waktu tertentu. Jaminan pensiun dan jaminan hari tua merupakan hak yang diberikan kepada PNS yang telah memenuhi syarat tertentu, di mana pensiun berfungsi sebagai jaminan di hari tua sebagai bentuk penghargaan atas pengabdian yang telah diberikan kepada negara.

Berdasarkan Undang-Undang yang sama, syarat untuk mendapatkan hak pensiun mencakup:

- 1) Telah mencapai usia sekurang-kurangnya 50 tahun.
- 2) Diberhentikan dengan hormat sebagai PNS.
- 3) Memiliki masa kerja minimal 20 tahun.⁶²

Perlindungan yang diberikan kepada PNS juga mencakup hak atas perlindungan jika mengalami kecelakaan saat menjalankan tugas. Dalam hal ini, PNS berhak mendapatkan perawatan dan tetap menerima penghasilan penuh. Apabila PNS mengalami cacat jasmani atau rohani akibat tugasnya dan tidak dapat bekerja kembali, mereka berhak atas tunjangan sebagai bentuk perlindungan. Dengan demikian, hak-hak yang dimiliki oleh PNS mencerminkan aspek kebutuhan pegawai yang berkaitan dengan hak dan kewajiban.

⁶² Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2016, hlm. 213–216.

Kecenderungan pegawai untuk melaksanakan tugasnya dipengaruhi oleh kebutuhan dan motivasi yang muncul, yang pada gilirannya berkontribusi terhadap kinerja yang dihasilkan.

B. Kewajiban Pegawai Negeri Sipil

Setiap Pegawai Negeri Sipil (PNS) memiliki kewajiban yang harus dipenuhi, yang diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara, Pasal 23. Kewajiban tersebut meliputi:

- 1) Setia dan taat kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), dan pemerintah yang sah.
- 2) Menjaga persatuan dan kesatuan bangsa.
- 3) Melaksanakan kebijakan yang dirumuskan oleh pejabat pemerintah yang berwenang.
- 4) Menaati ketentuan perundang-undangan.
- 5) Melaksanakan tugas kedinasan dengan pengabdian, kejujuran, kesadaran, dan tanggung jawab.
- 6) Menunjukkan integritas dan keteladanan dalam sikap, perilaku, ucapan, dan tindakan kepada setiap orang, baik di dalam maupun di luar kedinasan; 7) menyimpan rahasia jabatan dan hanya dapat mengemukakan rahasia jabatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 7) Bersedia ditempatkan di seluruh wilayah NKRI.

Kewajiban-kewajiban ini mencerminkan tanggung jawab ASN dalam menjalankan tugas dan perannya sebagai abdi negara. Dengan memenuhi kewajiban tersebut, ASN diharapkan dapat berkontribusi secara maksimal dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik, serta menjaga integritas dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

- a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2004 tentang Larangan Pegawai Negeri Sipil Menjadi Anggota Partai Politik.
- c. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda Pegawai.
- d. Surat Edaran Kepala Badan Administrasi Kepegawaian Negara Nomor 02/SE/1987 tanggal 8 Januari 1987 tentang Batas Usia Pensiun Pegawai Negeri Sipil;
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 1966 tentang Pemberhentian Sementara Pegawai Negeri Sipil.
- f. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1979 tentang Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah ketiga kalinya dengan Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 2011.
- g. Surat Edaran Kepala Badan Administrasi Kepegawaian Nomor 04/SE/1980 tanggal 11 Februari 1980 tentang Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil.

Surat Edaran Menteri Pendayaaan Aparatur Negara Nomor SE/04/M.PAN/03/2006 tentang Batas Usia Pensiun yang menduduki Jabatan Struktural Eselon I dan Eselon II.⁶³

⁶³ Jayusman, *“Pemberhentian dan Pensiun Pegawai Negeri Sipil”* (makalah pada seminar pensiun PNS Kabupaten Buleleng yang diselenggarakan di Kabupaten Buleleng, Buleleng 2016) h.10

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Masalah

Menurut Soerjono Soekanto, penelitian hukum adalah kegiatan akademis yang didasarkan pada metode dan riset sistematis untuk mengajarkan satu atau beberapa fenomena hukum tertentu melalui analisis.⁶⁴ Proses pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan dua cara, yaitu:

1) Yuridis normatif

Yuridis normatif didefinisikan sebagai studi yang dilakukan berdasarkan dasar-dasar hukum, menjelaskan aspek teoritis yang mencakup prinsip-prinsip hukum, pandangan, dan doktrin-doktrin, peraturan, dan sistem hukum.⁶⁵

2) Yuridis empiris

Yuridis Empiris dilakukan guna mempelajari hukum dan fakta-fakta yang ada di lapangan berdasarkan fakta yang ada.

Penelitian hukum normatif empiris merupakan penelitian hukum tentang penerapan tentang ketentuan hukum normatif (misalnya, kodifikasi, undang-undang, atau kontrak) dalam praktik terhadap setiap studi hukum yang terjadi di masyarakat.

⁶⁴ Soerjono Soekanto, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Rajawali Pers, 2002. Hlm. 1.

⁶⁵ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Dan Penelitian Hukum*, Bandung: Citra Aditia Bakti, 2004. Hlm. 135.

Penggunaan dua jenis pendekatan ini bertujuan untuk memberikan ilustrasi yang jelas dan ringkas serta pemahaman tentang isu-isu yang akan dibahas dalam penelitian guna penulisan skripsi ini.

3.2 Sumber Dan Jenis Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder.

1) Data Primer

Data primer adalah informasi dasar yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian melalui wawancara dengan peneliti yang berpengetahuan yang dapat memberikan informasi yang jelas dan ringkas. Di antara metode yang digunakan untuk memperoleh informasi terkait dengan penelitian ini adalah:

1. Ketua Tim Pemberhentian BKD Provinsi Lampung
2. 3 Pensiunan di Provinsi Lampung

2) Data Sekunder

Data kedua berasal dari studi kepustakaan yang memeriksa regulasi hukum terkini terkait dengan penelitian ini. Jenis data ini dibagi menjadi tiga kategori, yaitu:

a. Pengetahuan hukum dasar, atau pengetahuan hukum inti, mencakup hal-hal berikut:

1. Undang-undang Nomor 11 Tahun 1969 Tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/duda Pegawai.
2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 Tentang ASN.
3. Undang-Undang (UU) Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2024 menetapkan adanya revisi terhadap besaran pensiun pokok yang berlaku efektif sejak 1 Januari 2024.
5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang ASN (ASN) yang mengatur hak dan kewajiban ASN.

- b. Bahan Hukum Sekunder, atau sumber hukum yang berasal dari literatur, meskipun hasil penelitian yang telah terakreditasi sebelumnya memiliki relevansi dengan penelitian ini, seperti buku dan jurnal ilmiah.
- c. Bahan Hukum Tersier, yang merupakan sumber yang berfungsi untuk memberikan penjelasan atau wawasan tentang bahan hukum pertama dan kedua, misalnya seperti kamus hukum, ensiklopedia, situs web, dan jenis sumber lainnya.

3.3 Prosedur Pengumpulan dan Pengolahan Data

3.3.1 Prosedur Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam studi ini adalah sebagai berikut:

1) Studi Pustaka

Studi pustaka adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data. Kedua, penelitian ini meneliti penggunaan buku, undang-undang perundang-undangan, jurnal, sumber daya online, dan materi lainnya yang terkait dengan isu-isu yang dibahas.

2) Studi lapangan

studi lapangan dilakukan melalui wawancara secara terbuka dengan responden yang telah di rencanakan sebelum nya. metode yang dipakai adalah pengamatan langsung dilapangan serta mengajukan pertanyaan yang disusun secara teratur dan mengarah pada jawaban yang di perlukan untuk menjawab permasalahan yang ada dalam penulisan skripsi ini.

3.3.2 Prosedur Pengolahan Data

Pengolahan data adalah proses mendapatkan informasi dari data yang telah dikumpulkan melalui studi pustaka dan lapangan. Setelah ini, data ditampilkan dengan melalui bagian-bagian berikut:

1) Pemilihan Data

Pemilihan Informasi Data yang telah dikumpulkan akan diperiksa kembali untuk memastikan bahwa data tersebut akurat, jelas, dan konsisten dengan penelitian yang diteliti.

2) Klasifikasi Data

Klasifikasi data mengacu pada proses menganalisis data dengan membandingkan, menganalisis, memastikan, dan mendeskripsikan data dalam format naratif untuk menganalisis informasi yang relevan.

3) Penyusunan Data

Penyusunan Data adalah Tindakan menyusun serta merakit data yang telah dikompilasi, lalu dianalisis dengan cara yang terstruktur guna menerjemahkan data.

3.4 Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif yaitu, guna memberikan jawaban terhadap isu yang ada maka data tersebut perlu di telaah. Pada penelitian ini data di telaah secara deskriptif kualitatif dengan mendeskripsikan data yang telah dihasilkan dari fakta yang ada dilapangan kedalam bentuk penjelasan dengan cara sistematis sehingga memiliki makna

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan mengenai penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian Terpadu e-Pensiun dalam pelayanan administrasi ASN di Provinsi Lampung, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Terkait dengan efektivitas penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian Terpadu e-Pensiun, dapat disimpulkan bahwa sistem ini telah memberikan peningkatan yang berarti terhadap kualitas pelayanan administrasi pensiun. e-Pensiun terbukti mampu mempercepat proses pengajuan, meningkatkan ketepatan data, serta memberikan kemudahan akses informasi bagi ASN yang mampu memanfaatkan teknologi digital. Sistem ini juga mendorong transparansi karena alur pelayanan lebih jelas dan dapat dipantau secara mandiri oleh ASN. Meskipun demikian, efektivitas tersebut belum mencapai tingkat optimal. Beberapa kendala seperti keterbatasan literasi digital pada ASN mendekati masa pensiun, gangguan teknis pada aplikasi, serta belum maksimalnya dukungan operator menyebabkan pelayanan belum berjalan sebagaimana tujuan idealnya. Dengan demikian, efektivitas penerapan e-Pensiun dapat dikategorikan cukup baik, namun masih memerlukan penguatan agar mampu memenuhi standar pelayanan administrasi yang cepat, tepat, dan merata bagi seluruh ASN.
- 2) Mengenai faktor-faktor yang menjadi penghambat penerapan e-Pensiun, penelitian ini menemukan bahwa hambatan yang muncul tidak hanya bersumber

dari aspek teknis, tetapi juga dari aspek sumber daya manusia dan aspek kelembagaan. Dari sisi teknis, kualitas jaringan internet yang tidak stabil, keterbatasan perangkat pendukung, serta integrasi sistem yang belum sepenuhnya berjalan menjadi kendala utama dalam pemanfaatan aplikasi. Dari sisi sumber daya manusia, rendahnya kemampuan ASN dalam mengoperasikan sistem digital, minimnya pelatihan, serta kurangnya jumlah operator yang benar-benar menguasai aplikasi turut memperlambat proses administrasi pensiun. Sementara itu, dari aspek kelembagaan, perubahan kebijakan yang cepat, kurangnya sosialisasi secara menyeluruh, serta keterbatasan anggaran dalam mendukung pengembangan sistem menjadi faktor yang memperkuat hambatan-hambatan tersebut. Keseluruhan faktor ini menunjukkan bahwa implementasi e-Pensiun membutuhkan kesiapan yang lebih komprehensif, baik dari sisi teknologi, SDM, maupun dukungan institusional, agar sistem ini dapat berjalan secara efektif dan berkelanjutan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian Terpadu e-Pensiun serta faktor-faktor penghambat implementasinya di BKD Provinsi Lampung, maka saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

- 1) Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Lampung disarankan untuk meningkatkan optimalisasi penerapan e-Pensiun melalui penguatan infrastruktur teknologi dan sistem aplikasi. Upaya ini meliputi peningkatan stabilitas jaringan, pemeliharaan sistem secara berkala, penyempurnaan integrasi data dengan Badan Kepegawaian Negara (BKN) melalui SIASN, serta perbaikan tampilan dan kejelasan fitur aplikasi agar lebih ramah pengguna. Langkah tersebut diperlukan untuk meminimalkan gangguan teknis, meningkatkan akurasi dan kecepatan proses administrasi pensiun, serta memberikan kepastian pelayanan bagi ASN yang memasuki masa purna tugas.

- 2) BKD Provinsi Lampung bersama Pemerintah Provinsi Lampung diharapkan dapat memperkuat aspek sumber daya manusia melalui program sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan yang berkelanjutan bagi ASN yang akan memasuki masa pensiun serta operator perangkat daerah. Program ini bertujuan untuk meningkatkan literasi digital, pemahaman alur pelayanan e-Pensiun, dan kemampuan teknis pengelola sistem, sehingga ASN dapat memanfaatkan layanan secara mandiri dan proses pelayanan pensiun dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan akuntabel.

DAFTAR PUSTAKA

LITERATUR :

BUKU :

- Chamid, N. (2010). *Jejak langkah sejarah pemikiran ekonomi Islam*. Pustaka Pelajar.
- Deviani, E., & Yudhi, R. (2022). *Hukum kepegawaian: Historisitas dan aktualitas ASN (PNS & PPPK)*. Pusaka Media.
- Dwiyanto, A. (2022). *Teori administrasi publik dan penerapannya di Indonesia*. UGM Press.
- (2014). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gitosudarmo, I. (1982). *Prinsip dasar manajemen kepegawaian*. BPFE.
- Gronroos, C. (1990). *Manajemen pelayanan* (Ratminto & A. S. Winarsi, Trans.).
- Hadjon, Philipus M., dkk. 2011. *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik*. Gava Media.
- Huda, N., & Heykal, M. (2010). *Lembaga keuangan Islam*. Kencana.
- Ibnugroho, A. (2002). *Pensiun: Ketika keputusan menjadi keberkahan*. Integra Publishing.

- Indrajit, Richardus Eko. 2016. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Iqbal, Z. (2008). *Pengantar ekonomi Islam*. Prenada Media Group.
- Jakson, C. (2014). *Hukum kepegawaian di Indonesia*. Justice Publisher.
- Keller, K. L., & Kotler, P. (2011). *Marketing management* (13th ed.). Erlangga.
- Madjid, U. (2023). *Pengantar ilmu administrasi*. Pustaka Interes Media Amani.
- Mubyarto. (2000). *Prospek otonomi daerah dan perekonomian Indonesia pasca krisis ekonomi*. Aditya Media.
- Mulyadi, A. (2016). *Administrasi publik untuk pelayanan publik*. Alfabeta.
- Muchsan. (2013). *Hukum Administrasi Negara*. Yogyakarta: Liberty.
- Nugroho, Riant. (2017). *Public Policy*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- (2017). *Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Ridwan HR. (2016). *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Ridwan, H. R. (2007). *Hukum administrasi negara*. Raja Grafindo Persada.
- Rivai, V., Sudarto, H., & Veithzal, A. P. (2007). *Bank and financial institution management*. Raja Grafindo Persada.
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber daya manusia dan produktivitas kerja*. Mandar Maju.
- Soekanto, S. (n.d.). *Penelitian hukum*.
- Suprayitno, E. (2005). *Ekonomi Islam: Pendekatan makro Islam dan konvensional*. Graha Ilmu.
- Sutarto, T. J., & Ismulcokro, C. (2008). *Pensiun bukan akhir dari segalanya*. Gramedia.
- Sedarmayanti. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen ASN*. Bandung: Refika Aditama.
- Suhartono. 2021. "Pemanfaatan Sistem Informasi ASN (SIASN) dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian." *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 11 No. 1.
- Tangkilisan, H. N. S. (2005). *Manajemen publik*. PT Gramedia Widiasarana Indonesia.

Wibowo. (2019). *Manajemen: Dari fungsi dasar ke inovasi*. Rajagrafindo Persada.

Yudhi, Rifka & Prayoga, Satria. 2024. *Hukum Kepegawaian*. Bandar Lampung: Justice Publisher.

-----, Maharani, A. B., Khoirunnisa, A., Natalia, C. L., & Ariputri, S. A. 2023. "Measuring Access To Justice In Completion Of Honorer Employment In Indonesia." *Operations Research*, Vol. 4 No. 2.

DASAR HUKUM:

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

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.

Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 1966 tentang Pemberhentian Sementara Pegawai Negeri Sipil.

Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1979 tentang Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil sebagaimana telah diubah ketiga kalinya dengan Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 2011.

Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1999 tentang Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil.

Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2019 tentang Gaji Pokok Pegawai Negeri Sipil.

Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Sistem Aplikasi Kepegawaian.

Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2004 tentang Larangan Pegawai Negeri Sipil Menjadi Anggota Partai Politik. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.

Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Penetapan Nomor Induk Pegawai.

Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 18 Tahun 2010 tentang Pedoman Penetapan NIP Baru.

Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 2 Tahun 2019 tentang Prosedur Pengajuan Pensiun.

Peraturan Gubernur Lampung Nomor 45 Tahun 2017 tentang Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja BKD Provinsi Lampung.

Peraturan Gubernur Lampung Nomor 8 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 4 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.

SUMBER LAIN :

JURNAL :

Adrianti, H., & Hosizah. (2018). Pengaruh faktor End User Computing Satisfaction (EUCS)... *Indonesian Health Information Management Journal*, 6(2), 64.

Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1991). Test–retest reliability... *Decision Sciences*, 22(1), 26–37.

Kusworo, D., Fauzi, M. N. K., & Deviani, E. 2022. “Establishment of a National Regulatory Body to Overcome Disharmonization of Natural Resources and Environmental Policies.” *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, Vol. 9.

Mukhsin. (2020). Peranan teknologi informasi... *Jurnal TEKNOKOM*, 3(1), 7.

Rosalina, I. (2012). Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan... *Jurnal Efektivitas Pemberdayaan Masyarakat*, 1(1), 3.

Rosanti, R., & Krisnansari, D. (2010). Kejadian depresi pada pegawai menjelang pensiun. *Jurnal Keperawatan Soedirman*, 5(1).

Setyawan, Z. D., & Prabawati, I. (2021). Implementasi program berbasis inovasi pelayanan kepegawaian... *Publika*, 9(2), 159–170.

Winarno, W. W., & Hadi, S. P. (2014). Analisis kualitas layanan SAPK... *Proceeding*, 81–86.

SKRIPSI :

- Jayusman. (2016). *Pemberhentian dan pensiun pegawai negeri sipil*. Makalah Seminar Pensiun PNS Kabupaten Buleleng.
- Syamsir. (2004). *Kajian tentang kesiapan PNS Sumatera Barat menghadapi masa pensiun*.