

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*