

**INOVASI PELAYANAN PENSIUN BERBASIS DIGITAL
SISTEM USULAN PELAYANAN PENSIUN (SUSPENSASI ASN)
OLEH BKPSDM KABUPATEN PESISIR SELATAN**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi
Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas*

OLEH :



**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2025**

ABSTRAK

Dwi Nadya Aleosa Gusti, 1810841014, Inovasi Pelayanan Pensiun Berbasis Digital Sistem Usulan Pelayanan Pensiun (Suspensi ASN) oleh BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan, Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2025. Dibimbing oleh : Dr. Ria Ariany, M.Si dan Dr. Hendri Koeswara, S.IP., M.Soc.Sc. Skripsi ini terdiri dari 158 halaman dengan referensi 5 buku teori, 5 buku metode, 3 skripsi, 12 jurnal, 1 Peraturan Kepala BKN, 1 Peraturan Menteri, dan 3 Undang-Undang.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Inovasi Pelayanan Pensiun Berbasis Digital Sistem Usulan Pelayanan Pensiun (Suspensi ASN) oleh BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya fenomena jarak tempuh untuk melakukan pengurusan pelayanan pensiun sangat jauh, sehingga membuat proses pelayanan sangat lama penyelesaiannya, dan sebelum adanya inovasi pelayanan dilakukan dengan mengantar berkas usulan pensiun ke BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan.

Teori yang digunakan pada skripsi ini menggunakan teori Atribut Inovasi oleh Everett M. Rogers yang dinilai melalui lima karakteristik yaitu : keuntungan relative (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan dicoba (*triability*), dan kemudahan diamati (*observability*). Metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara serta dokumentasi, pemilihan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling* dan *accidental sampling*, dan untuk menguji keabsahan data tersebut menggunakan triangulasi sumber.

Hasil skripsi ini dapat disimpulkan bahwa Inovasi Pelayanan Pensiun Berbasis Digital Sistem Usulan Pelayanan Pensiun (Suspensi ASN) oleh BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan telah memenuhi setiap indikator yang ada pada variabel teori Atribut Inovasi oleh Everett M. Rogers, namun masih ada kekurangan pada inovasi Suspensi ASN yaitu masih terkendala terhadap pemahaman pensiunan yang lahir pada tahun 60an karena proses adaptasi yang sedikit lama dengan kemajuan teknologi untuk memahami pelayanan pensiun berbasis digital, sebuah inovasi yang lahir pasti memiliki kekurangan, BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk terus mengembangkan dan melakukan perbaikan agar inovasi tersebut menjadi lebih maksimal dalam melakukan pelayanan pensiun berbasis digital.

Kata kunci : Inovasi, Pelayanan Publik, Pelayanan Berbasis Digital, Suspensi ASN

ABSTRACT

Dwi Nadya Aleosa Gusti, 1810841014, Innovation of Digital-Based Pension Service Proposed Pension Service System (ASN Suspension) by BKPSDM Pesisir Selatan Regency, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang, 2025. Supervised by: Dr. Ria Ariany, M.Si and Dr. Hendri Koeswara, S.IP., M.Soc.Sc. This thesis consists of 158 pages with references of 5 theory books, 5 method books, 3 theses, 12 journals, 1 Regulation of the Head of BKN, 1 Ministerial Regulation, and 3 Laws.

This study aims to describe the innovation of digital-based pension service for the pension service proposal system (ASN suspension) by the Regional Human Resources Development Agency (BKPSDM) of Pesisir Selatan Regency. This research is motivated by the phenomenon of the distance to manage pension services is very long, resulting in a very long service process. Before the innovation, the service was carried out by delivering pension proposal files to the BKPSDM of Pesisir Selatan Regency.

The theory used in this thesis uses the Innovation Attribute theory by Everett M. Rogers which is assessed through five characteristics, namely: relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability. The qualitative research method with a descriptive approach, with data collection techniques through interviews and documentation, the selection of informants is carried out using purposive sampling and accidental sampling techniques, and to test the validity of the data using source triangulation.

The results of this thesis can be concluded that the Innovation of Digital-Based Pension Services for the Proposed Pension Service System (ASN Suspension) by the BKPSDM of Pesisir Selatan Regency has fulfilled every indicator in the Innovation Attribute theory variable by Everett M. Rogers, but there are still shortcomings in the ASN Suspension innovation, namely it is still constrained by the understanding of retirees born in the 60s because of the rather long adaptation process with technological advances to understand digital-based pension services, an innovation that is born must have shortcomings, BKPSDM of Pesisir Selatan Regency always tries to provide the best to continue to develop and make improvements so that the innovation becomes more optimal in providing digital-based pension services.

Keywords: Innovation, Public Services, Digital-Based Services, Suspensi ASN