

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai upaya pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik itu kebutuhan barang, jasa, dan administrasi, sehingga masyarakat mendapatkan hak nya sebagai pengguna layanan tersebut. Pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan Pelayanan Publik merupakan rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan warga negara yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan atas barang, jasa, maupun pelayanan administratif.¹

Dengan demikian, penyelenggara pelayanan publik memiliki tanggung jawab memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat agar terciptanya kesejahteraan di masyarakat, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat meliputi kesehatan, pendidikan, pelayanan administratif dan sebagainya.² Di indonesia masih rentan dengan kualitas pelayanan yang kurang baik terutama dibidang administrasi, sehingga masyarakat sangat mengharapkan hadirnya inovasi-inovasi pelayanan administrasi agar sistem pelayanan yang buruk dan kurang berkualitas dapat ditingkat kan menjadli lebih baik.

Hal yang serupa juga berlaku di lingkungan organisasi/instansi pemerintah dimana mereka dituntut mampu beradaptasi dengan kemajuan teknologi atau yang biasa disebut dengan IT(*information technology*) untuk menjalankan tugasnya, dimana disebutkan pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang

¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1

² Mahmudi, Manajemen Kinerja Sektor Publik, edisi 3. (Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN), Hal 219-220

Pemerintahan Daerah , Bab XXI Pasal 386 pemerintah daerah dapat melakukan inovasi, inovasi pemerintah daerah ialah segala jenis pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintah daerah, yang ditujukan agar menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik termasuk dibidang pelayanan publik.³ Pada Peraturan MENPAN No 30 Tahun 2014 Tentang Inovasi Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa “Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik yang merupakan gagasan atau ide kreatif orisinal dan atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.”⁴ Sehingga dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik tidak harus hadir dengan hasil temuan terkini yang baru dilahirkan, tetapi bisa dari hasil modifikasi atau perbaikan inovasi yang telah ada sebelumnya, untuk mewujudkannya penyempurnaan sistem birokrasi ke lebih sederhana dan peningkatan kualitas sumber daya manusia, serta penggunaan teknologi informasi, sesuai dengan MENPAN No 30 Tahun 2014 membuat setiap daerah bisa melakukan inovasi sesuai dengan kebutuhan pemerintah daerah masing-masing.

Pada Tahun 2024 Kabupaten Pesisir Selatan menerima apresiasi *Innovative Government Award* (IGA), IGA adalah penghargaan yang telah dilakukan sejak tahun 2007 oleh PANRB yang merupakan apresiasi pada pemerintah daerah yang telah menerapkan inovasi perbaikan penyelenggara pemerintah daerah. Penghargaan *Innovative Government Award* (IGA) diberikan oleh Kemendagri kepada Kabupaten Pesisir Selatan, dimana Kabupaten Pesisir Selatan mencapai Indeks skor 59,26 yang berarti berhasil masuk kedalam kategori

³ Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah Bab XXI, Pasal 386-387

⁴ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik

“Pemerintah Daerah yang inovatif” dimana kabupaten pesisir selatan berada di urutan ke-78, hal tersebut bisal dilihat dari gambar 1.1 dibawah ini :

Gambar 1.1
Indeks Skors Inovasi Kabupaten Pesisir Selatan

70	Kabupaten Bolaang Mongondow Utara	60,00	Inovatif
71	Kabupaten Jembrana	59,93	Inovatif
72	Kabupaten Banggai	59,81	Inovatif
73	Kabupaten Tanggamus	59,80	Inovatif
74	Kabupaten Ogan Komering Ulu	59,67	Inovatif
75	Kabupaten Jombang	59,40	Inovatif
76	Kabupaten Pasaman	59,35	Inovatif
77	Kabupaten Brebes	59,33	Inovatif
78	Kabupaten Pesisir Selatan	59,26	Inovatif
79	Kabupaten Aceh Barat	59,19	Inovatif
80	Kabupaten Tulungagung	59,14	Inovatif

Sumber : Kepmendagri Nomor : 400.10.11-4898 Th 2024 tanggal 03 Desember Tentang Indeks Inovasi Daerah, Provinsi, Kabupaten dan Kota Tahun 2024

Pelayanan kepegawaian harus diperhatikan dengan baik agar pegawai dapat memenuhi hak haknya agar menghasilkan pegawai yang kompeten dan produktif sehingga membuat lingkungan kerja yang adil dan merata bagi seluruh pegawainya, jika pelayanan pegawai yang baik tentu saja akan membantu organisasi dalam mencapai tujuannya. Hal ini didukung dengan Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 14 Tahun 2011, untuk mendukung pelaksanaan manajemen kepegawaian nasional diperlukan sistem informasi manajemen kepegawaian nasional yang terintegrasi dengan menerapkan satu database Pegawai Negeri Sipil dengan standarisasi data baik dalam format maupun penggunaan klasifikasi baku data tabel referensi. Dengan tersedianya satu sistem manajemen informasi kepegawaian akan meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan manajemen kepegawaian nasional.⁵

⁵ Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengembangan Database Pegawai Negeri Sipil

Untuk mendukung penyelenggaraan pemerintahan yang inovatif tersebut juga harus melakukan inovasi terhadap pelayanan kepegawaian, karena Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) mempunyai tugas untuk membantu Bupati/Wali Kota dalam melaksanakan kewenangan pemerintah daerah dibidang kepegawaian daerah, sehingga BKPSDM diharapkan bisa menyelesaikan tugasnya dalam administrasi kepegawaian bagi seluruh ASN dilingkungan pemerintah daerah. Pada Undang Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara ada beberapa manajemen Pegawai Negeri Sipil⁶, diantaranya formasi, pengadaan, pangkat, dan jabatan, pengembangan karier, pola karier, promosi, mutasi, penilaian kinerja, penggajian dan tunjangan, penghargaan, disiplin, pemberhentian, jaminan pensiun, dan perlindungan.

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Pesisir Selatan merupakan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kabupaten Pesisir Selatan yang bertanggung jawab atas pelayanan publik pada pelayanan kepegawaian dilingkungan pemerintah daerah Kabupaten Pesisir Selatan. Sehingga melakukan upaya pada peningkatan kualitas pelayanan dengan cara menghadirkan inovasi pelayanan publik. Pembentukan BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan diatur pada Peraturan Daerah Nomor 35 Tahun 2016 tentang Susunan dan Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Pesisir Selatan dan di lakukan perubahan pada Peraturan Daerah Nomor 129 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah

⁶ Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara, Pasal 55

Kabupaten Pesisir Selatan, sedangkan penjabaran tugas pokok dan fungsi serta tata kerja diatur oleh Peraturan Bupati Kabupaten Pesisir Selatan Nomor 33 Tahun 2024 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa BKPSDM sangat memiliki peran penting dalam manajemen pegawai dan pelayanan pegawai dan berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien melalui menghadirkan inovasi pelayanan publik untuk melayani pelayanan kepegawaian dilingkungan pemerintah daerah Kabupaten Pesisir Selatan. Melalui wawancara dengan Kepala BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan ada beberapa inovasi pelayanan yang dimiliki oleh BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan yaitu :

“kita melakukan digitalisasi pelayanan ini sudah ada 4, yang pertama itu kita menyempurnakan integrasi SIMPEG kita, SIMPEG kita sekarang sudah lebih baik, bahkan dilengkapi oleh data-data kompetensi masing-masing aparatur, kemudian yang kedua kita ada E-Pensiun melalui Suspensi ASN, yang ketiga kita mengembangkan sistem usulan satya lencana, kemudian yang keempat sistem usulan mutasi yang dinamakan dengan Semut ASN” (Hasil wawancara peneliti dengan narasumber Yozki Wandri, S.Pi. M.Si, yang menjabat sebagai Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kab. Pesisir Selatan, tanggal 03 Juni 2025, Pukul 15:25 WIB)

Berdasarkan wawancara yang dipaparkan diatas dapat diketahui bahwa ada 4 pelayanan kepegawaian yang sudah dilakukan melalui digitalisasi diantaranya yaitu SIMPEG, Suspensi ASN, Sistem Usulan Satya Lencana, dan Sistem Mutasi ASN agar lebih jelas dapat di lihat melalui tabel dibawah berikut ini :

Tabel 1.1
Inovasi Pelayanan Berbasis Digital oleh BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan

No	Nama Inovasi	Keterangan
1.	eSimpeg (Elektronik Sistem Informasi Kepegawaian)	Hal ini bertujuan untuk mengelola data dan informasi seluruh pegawai dilingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Pesisir Selatan.
2.	Suspensi ASN (Sistem Usulan Pelayanan Pensiun)	Hal ini ditujukan untuk mempermudah pengurusan berkas usulan pensiun ASN dilingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Pesisir Selatan.
3.	SUSana Pessel (Sistem Usulan Satya Lencana Pesisir Selatan)	Adalah layanan pengusulan satyalancana karya satya di BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan
4.	Semut ASN (Sistem mutasi ASN Elektronik)	Adalah layanan pengusulan mutasi ASN secara langsung pada individu dengan mengutamakan efisiensi, kemudahan serta kenyamanan

Sumber : hasil olahan peneliti

Inovasi layanan kepegawaian berbasis digital yang ada pada tabel 1.1 diatas sesuai dengan visi BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan yaitu pada misi pertama “memperkuat tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, demokratis, dan transparan” hal ini juga sesuai dengan tujuan BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan untuk mewujudkan reformasi birokrasi yang berkinerja tinggi dan juga berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan efisiensi dalam pengelolaan Aparatur Sipil Negara (ASN) dan menjamin pengelolaan sumber daya manusia yang transparan dan akuntabel.⁷

Pelaksanaan pelayanan administrasi kepegawaian di Kabupaten Pesisir Selatan memiliki beberapa masalah yang dihadapi terutama pelayanan pengusulan berkas pensiun, salah satunya adalah kondisi geografis yang dimiliki oleh

⁷ BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan, 2024, “Profil ASN Kabupaten Pesisir Selatan Tahun 2024” pdf, hal-12.

Kabupaten Pesisir Selatan. Penjelasan lebih lanjut dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar 1.2
Luas Wilayah Per-Kabupaten/Kota di Sumatera Barat Tahun 2022/2023

Kabupaten/Kota	Luas Wilayah Provinsi Sumatera Barat Menurut Kabupaten/Kota (Km persegi)	
	2023	2022
Kab. Kepulauan Mentawai	5.983,222	5.983,222
Kab. Pesisir Selatan	6.045,649	6.045,649
Kab. Solok	3.590,404	3.590,404
Kab. Sijunjung	3.150,580	3.150,580
Kab. Tanah Datar	1.377,186	1.377,186
Kab. Padang Pariaman	1.342,266	1.342,266
Kab. Agam	2.226,270	2.226,270
Kab. Lima Puluh Kota	3.273,405	3.273,405
Kab. Pasaman	3.902,444	3.902,444
Kab. Solok Selatan	3.282,144	3.282,144
Kab. Dharmasraya	2.920,925	2.920,925
Kab. Pasaman Barat	3.852,993	3.852,993
Kota Padang	694,337	694,337
Kota Solok	58,720	58,720
Kota Sawahlunto	231,945	231,945
Kota Padang Panjang	23,560	23,560
Kota Bukittinggi	24,173	24,173
Kota Payakumbuh	74,552	74,552
Kota Pariaman	64,767	64,767
Provinsi Sumatera Barat	42.119,542	42.119,542

Keterangan Data :
Sumber: Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 100.1-1-6117 Tahun 2022 tanggal 9 November 2022 Tentang Pemberian dan Pemutakhiran Kode, Data Wilayah Administrasi Pemerintahan, dan Pulau

Sumber: website BPS Sumatera Barat, 2025
(<https://sumbar.bps.go.id/id/statistics-table/2/NjUjMg==/luas-wilayah-per-kabupaten-kota.html>)

Gambar 1.2 memberikan penjelasan yaitu Kabupaten Pesisir Selatan berada di posisi pertama untuk wilayah kabupaten yang paling luas di Provinsi Sumatera Barat, selain itu jika dilihat dari letaknya Kabupaten Pesisir Selatan berada di sepanjang garis pantai dari utara ke selatan dengan panjang garis pantai 234 Km. Sehingga juga menjadi Kabupaten yang terpanjang di Provinsi Sumatera Barat. Bentuk geografis ini menjadi salah satu pengaruh lambatnya penyelesaian

pelayanan administrasi kepegawaian terutama pada layanan usulan berkas pensiun oleh ASN Kabupaten Pesisir Selatan yang berada jauh dari BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan, hal ini dikarenakan BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan terletak di pusat kota Kabupaten, untuk melihat penjelasannya bisa dilihat dari gambar yang ada dibawah ini :

Gambar 1.3
Jarak Kecamatan ke Ibukota Kabupaten Pesisir Selatan

Kecamatan	Jarak ke Ibukota Kabupaten Menurut Kecamatan di Kabupaten Pesisir Selatan (km)
	2023
Lunang Silaut	-
Silaut	170,00
Lunang	157,00
Basa Ampek Balai Tapan	136,00
Ranah Ampek Hulu Tapan	138,00
Pancung Soal	111,00
Airpura	108,00
Linggo Sari Baganti	89,60
Ranah Pesisir	72,90
Lengayang	54,80
Sutera	34,80
Batang Kapas	18,90
IV Jurai	7,60
Bayang	23,60
IV Nagari Bayang Utara	12,50
Koto XI Tarusan	22,20
KABUPATEN PESIR SELATAN	-

Sumber : <https://pessselkab.bps.go.id/id/statistics-table/2/ODA1IzI=/jarak-ke-ibukota-kabupaten-menurut-kecamatan-di--kabupaten-pesisir-selatan.html>

Pada gambar 1.3 ini dapat dilihat bahwa jarak tempuh Kecamatan ke BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan yang berada di ibu kota Kabupaten yaitu Kota Painan jauh sekali, Kecamatan paling jauh mencapai jarak dari 34,80 KM sampai 170 KM ke ibu kota Kabupaten, sedangkan Kecamatan yang paling dekat dengan ibu kota Kabupaten jaraknya berkisar dari 7,60 KM hingga 23,60 KM, sehingga pelayanan yang diberikan kepada ASN Kabupaten Pesisir Selatan sangat

jauh dari jangkauan dilihat dari jarak tempuh. Dengan kondisi geografis demikian membuat proses pengurusan pelayanan pensiun cukup lama dan memakan waktu dan biaya yang cukup banyak, seperti yang disampaikan oleh Kepala BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan :

“pada pengurusan berkas pensiun, persyaratan yang cukup banyak kadang-kadang mereka datang kesini persyaratannya kurang harus datang kembali, kemudian besok kembali lagi, kalau dari lunang itu atau dari silaut, untuk mengurus pelayanan pensiun berulang itu bisa menghabiskan uang sampai Rp. 300.000 sampai Rp. 500.000, padahal itu kan bisa digunakan untuk kebutuhan sehari-hari atau untuk anak sekolah” (Hasil wawancara peneliti dengan narasumber Yozki Wandri, S.Pi. M.Si, yang menjabat sebagai Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kab. Pesisir Selatan, tanggal 03 Juni 2025, Pukul 15:25 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa untuk mengurus pelayanan pensiun sangat memakan biaya yang sangat tinggi terutama untuk ASN yang bertugas di kecamatan yang jaraknya sangat jauh dari pusat kota pemerintahan, hal tersebut dikarenakan oleh letak geografis yang memanjang dari utara ke selatan, karena berulang datang ke BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan untuk memenuhi berkas persyaratan usulan pensiun, menyebabkan biaya yang dikeluarkan menjadi lebih besar mulai dari Rp. 300.000 hingga Rp. 500.000, sehingga mereka lebih memilih untuk melakukan pengusulan berkas pensiun melalui calo, seperti yang disampaikan oleh Analis Kepegawaian Ahli Muda pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kab. Pesisir Selatan sebagai berikut :

“pelayanan usulan pensiun yang dilakukan mengantarkan berkas ke BKPSDM langsung itu

banyak memakai calo-calo diluaran sana, seperti ngurus surat bebas asetnya orang lain, nanti yang mau pensiun terima jadi aja.” (Hasil wawancara peneliti dengan narasumber Muhaimin Zurna, SE., M.Cio, yang menjabat sebagai Analis Kepegawaian Ahli Muda pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kab. Pesisir Selatan, ditanggal 03 Juni 2025, Pukul 14:36 WIB)

Berdasarkan wawancara yang dipaparkan diatas bahwa dapat dikatakan pengusulan berkas pensiun yang dilakukan secara manual, yaitu mengantar berkas langsung ke BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan, terdapat masalah yaitu masih ditemukan berupa praktek percaloan, pada praktek ini tentu melibatkan biaya tambahan seperti membayar jasanya, kondisi seperti ini membuat tidak bersih, transparans, dan akuntabilitas pada proses pelayanan administrasi pensiun.

Permasalahan yang terjadi pada pengurusan berkas usulan pensiun ini, akhirnya mendorong Kepala BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan untuk memikirkan solusi perubahan layanan berbasis digital, Seperti yang dijelaskan oleh Kepala BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan Periode 31 Desember 2021 s/d 10 januari 2024 yaitu bapak Tamsir, SH., M.M⁸, yang dikutip melalui youtube channel BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan yaitu :

“karena kondisi geografis Pesisir Selatan yang memanjang dari utara ke selatan, akses sulit dan PNS kita yang akan pensiun sudah lanjut usia, sehingga dengan adanya digitalisasi pensiun tidak perlu lagi bolak-balik untuk pengurusan administrasi pensiun.”

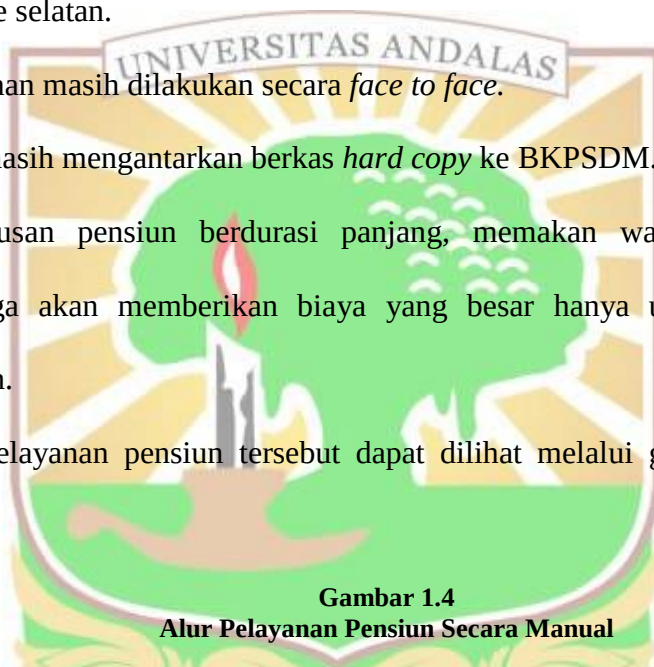
Pada youtube channel BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan tersebut juga dijelaskan alasan perubahan layanan pensiun menjadi digital yang digagasi oleh

⁸ <https://youtu.be/GFinYd3co7w?si=ZZS8ZvdlwVEYUd1f> di akses pada 10 november 2024, 4:10 WIB

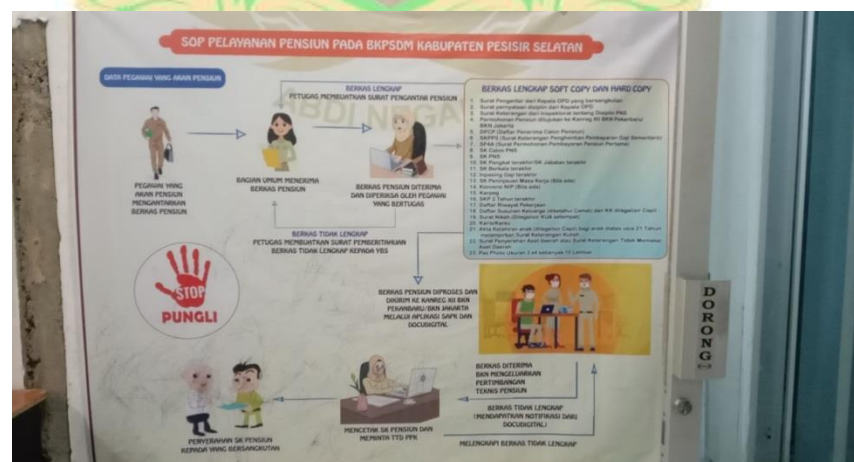
Bapak Tamsir, SH., M.M, yang melakukan pengamatan terhadap sistem pelayanan kepegawaian sejak pertama menjabat sebagai Kepala BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan diantaranya yaitu :

1. Aparatur Sipil Negara memasuki masa purna bakti sehingga membutuhkan penanganan khusus.
2. kondisi geografis daerah Kabupaten pesisir selatan yang memanjang dari utara ke selatan.
3. pelayanan masih dilakukan secara *face to face*.
4. ASN masih mengantarkan berkas *hard copy* ke BKPSDM.
5. Pengurusan pensiun berdurasi panjang, memakan waktu yang lama sehingga akan memberikan biaya yang besar hanya untuk mengurus pensiun.

Alur pelayanan pensiun tersebut dapat dilihat melalui gambar dibawah berikut ini :



Gambar 1.4
Alur Pelayanan Pensiun Secara Manual



Sumber : hasil dokumentasi peneliti

Pada gambar 1.4 diatas dapat dilihat bahwa calon pensiun yang ingin melakukan pelayanan pengurusan berkas usulan pensiun datang ke BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan dengan membawa 23 berkas persyaratan, setelah itu bagian umum akan memeriksa berkas pensiun tersebut dan memberikan berkas tersebut kepada pegawai yang bertugas, apabila berkas ada yang tidak lengkap akan dikeluarkan surat pemberitahuan berkas tidak lengkap, sehingga calon pensiunan harus balik lagi ke BKPSDM untuk memenuhi berkas tersebut, oleh karena itu dibutuhkan pembaruan dalam pengurusan usulan berkas pensiun berupa digitalisasi melalui website yang diharapkan dapat mempermudah pengurusan pensiun.

Inovasi pelayanan pensiun berbasis digital diperkuat oleh Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara pada pasal 63 ayat 1 menyebutkan “digitalisasi manajemen ASN dilakukan untuk menjamin efisiensi, efektivitas dan akurasi penyelenggaraan proses pengambilan keputusan dalam manajemen ASN secara menyeluruh” lalu pada ayat 2 dijelaskan “ digitalisasi manajemen ASN dengan menyediakan berbagai layanan digital yang mendukung manajemen ASN dan terintegrasi secara nasional”.⁹

Inovasi layanan pensiun berbasis digital ini adalah Sistem Usulan Pelayanan Pensiun ASN yang disingkat menjadi Suspensi ASN, dimana menjadi wadah bagi para ASN Kabupaten Pesisir Selatan untuk mengurus berkas pensiunnya sehingga diharapkan pengurusan berkas pensiun ASN ini menjadi lebih mudah dan tidak memakan biaya atau waktu yang lama sehingga terciptanya

⁹ Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara

pelayanan kepegawaian yang efektif dan efisien, seperti yang diungkapkan oleh

Bapak Tamsir yang dikutip melalui sumbar.antaranews.com :

“banyak pegawai yang akan memasuki purna bakti yang menemuinya di BKPSDM, sulit mendapatkan pelayanan karena alasan tertentu, seperti bahan yang kurang, dengan alasan itu, maka diperlukan proyek perubahan untuk mrnyingkirkan semua hambatan pelayanan kepegawaian khususnya untuk ASN yang akan pensiun.”¹⁰

Berdasarkan hasil wawancara yang dikutip diatas dapat dilihat bahwa pelaksanaan Inovasi Pelayanan Pensiun Berbasis Digital adalah salah satu solusi dalam melaksanakan tertib administrasi kepegawaian di Kabupaten Pesisir Selatan, karena inovasi ini dapat mempermudah kendala yang dihadapi oleh pegawai yang akan pensiun dalam melakukan layanan pengurusan berkas usulan pensiunnya..

Inovasi pelayanan pensiun berbasis digital Sistem Usulan Pelayanan Pensiun (Suspensi ASN) yang berada di BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan, menjadi satu-satunya BKPSDM yang melahirkan inovasi terkait pelayanan pensiun berbasis digital di Kabupaten/Kota yang ada di Provinsi Sumatera Barat, sesuai dengan pernyataan Kepala Bidang Pengadaan, Pemberhentian, dan Informasi ASN BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan melalui wawancara yaitu:

“inovasi ini menjadi satu-satunya inovasi terkait pelayanan pengusulan pensiun yang dilakukan secara digital atau online di BKPSDM yang ada pada Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Barat, barulah kita yang melaksanakannya, inovasi ini kita mengadopsi dari BKPSDM yang ada di Bali, dimana mereka ada yang sudah melakukan pelayanan

¹⁰ <https://sumbar.antaranews.com/berita/536173/kepala-bkpsdm-pessel-layanan-berbasis-digital-manjakan-asn-dan-pensiun> , di akses pada 10 november, 15:00 WIB

pengusulan pensiun sudah secara online” (Hasil wawancara peneliti dengan narasumber Afrianto, S.E, M.M, yang menjabat sebagai Kepala Bidang Pengadaan, Pemberhentian, dan Informasi ASN BKPSDM Kab. Pesisir Selatan, ditanggal 28 Juli 2025, Pukul 10:20 WIB)

Inovasi pelayanan pensiun berbasis digital ini pertama kali di resmikan pada tanggal 8 Desember 2022 yang bertempat di aula Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pesisir Selatan, peresmian ini dilakukan oleh Bupati Kabupaten Pesisir Selatan dan didampingi oleh Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, pada saat peresmian tersebut sekaligus acara sosialisasi pelayanan pensiun berbasis digital yang diikuti oleh seluruh Perangkat Daerah, Camat, dan Kepala Sub Bagian Umum se Kabupaten Pesisir Selatan.¹¹ Surat edaran secara resminya baru keluar pada tahun 2023 yaitu Surat Edaran Nomor :800/637/BKPSDM-2023 tentang Digitalisasi Layanan Usulan Pensiun Melalui Sistem Informasi Kepegawaian (SIMPEG), dikatakan pelayanan pensiun diusulkan melalui website dan usulan pensiun diusulkan mulai dari 15 bulan sebelum jatuh tempo pensiun, untuk yang terbaru belum diperbaharui oleh BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan. Inovasi Suspensi ASN ini dapat diakses melalui website suspensi.pesisirselatankab.go.id/ , pada website tersebut ASN di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Pesisir Selatan yang akan pensiun bisa memasukkan berkas usulan pensiunnya sehingga tidak perlu lagi melakukan pengantaran berkas ke BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan.

¹¹ <https://bkpsdm.pesisirselatankab.go.id/index.php/n/Launching%20dan%20Sosialisasi%20Pelayanan%20Pensiun%20Berbasis%20Aplikasi>, diakses pada 10 November 2024. 15:30 WIB

Untuk melihat sejauh mana pencapaian inovasi Suspensi ASN ini berhasil dijalankan bisa menggunakan teori Everett M. Rogers, seperti yang dikemukakan oleh Rogers ada lima karakteristik dari sebuah inovasi yakni keuntungan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan dicoba (*triability*), dan kemudahan untuk diamati (*observability*).).¹² Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh Rogers, karakteristik atribut inovasi dapat membantu melihat seberapa cepat atau lambat inovasi Suspensi ASN diterima oleh calon pensiunan ASN dilingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Pesisir Selatan sebagai pengguna layanan.

Inovasi Suspensi ASN ini merupakan inovasi pelayanan pensiun berbasis digital, yang dihadirkan untuk mempermudah dan mempecepat pelayanan pengusulan berkas pensiun kepada calon pensiunan ASN dilingkungan pemerintah daerah Kabupaten Pesisir Selatan, terkait penerapannya mempunyai keuntungan bagi ASN yang akan pensiun sebagai pengguna layanan administrasi kepegawaian tersebut, hal ini sesuai dengan perkataan yang disampaikan oleh kepala BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan melalui wawancara yaitu :

“melakukan pelayanan pensiun secara digital ini tujuannya untuk mempermudah pengurusan pelayanan berkas usulan pensiun, dengan adanya digitalisasi ini kan masyarakat tidak perlu lagi berulang-ulang kesini, selain itu juga mempercepat pelayanan” (Hasil wawancara peneliti dengan narasumber Yozki Wandri, S.Pi. M.Si, yang menjabat sebagai Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kab. Pesisir Selatan, ditanggal 03 Juni 2025, Pukul 15:25 WIB)

¹² Everett M. Rogers, *Difussion Of Innovations*, The Free Press, London, 1983, Hal-211

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala BKPSDM diatas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya digitalisasi ini sangat mempermudah pengurusan berkas pensiun menjadi lebih cepat, dan menciptakan efektivitas dan efisiensi penyelenggara administrasi kepegawaian pada pelayanan pensiun di lingkungan ASN pemerintah daerah Kabupaten Pesisir Selatan..

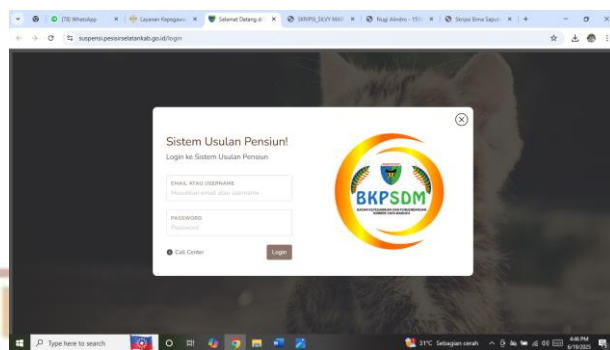
Untuk penerapannya inovasi pensiun berbasis digital memiliki kesesuaian dengan kondisi ASN dilingkungan Kabupaten Pesisir Selatan dan didukung oleh salah satu misi Kabupaten Pesisir Selatan yaitu upayanya dalam memperkuat tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, demokratis, dan transparan, sehingga dengan hadirnya Suspensi ASN yang diluncurkan oleh BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan dapat mendukung terealisasinya misi Kabupaten Pesisir Selatan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, demokratis, dan transparan. Inovasi Pelayanan Pensiun Berbasis Digital juga mendapat dukungan dari Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Pesisir Selatan, saat melakukan konsultasi teknis gagasan proyek perubahan yaitu : digitalisasi manajemen kepegawaian, strategi mewujudkan optimalisasi pengelolaan kepegawaian berbasis digital di Kabupaten Pesisir Selatan.¹³

Inovasi pelayanan pensiun berbasis digital ini dapat di akses melalui website <http://suspensi.pesisirselatankab.go.id/>, yang merupakan salah satu inovasi pelayanan administrasi kepegawaian berbasis digital yang dimiliki oleh BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan, fungsinya adalah untuk pengurusan usulan berkas administrasi pensiun ASN dilingkungan pemerintah daerah Kabupaten

¹³ <http://berita.pesisirselatankab.go.id/berita/detail/aplikasi-proyek-perubahan-bkpsdm-pessel-manjakan-asn-dan-pensiun>, diakses pada 20 Februari 2025, pukul 14:20 WIB

Pesisir Selatan, pada Inovasi Suspensi ASN tersebut dapat melihat berkas apa saja yang harus diupload untuk melakukan pengusulan pensiun.

Gambar 1.5
tampilan depan halaman Suspensi ASN



Sumber : <http://suspensi.pesisirselatankab.go.id>, 2025

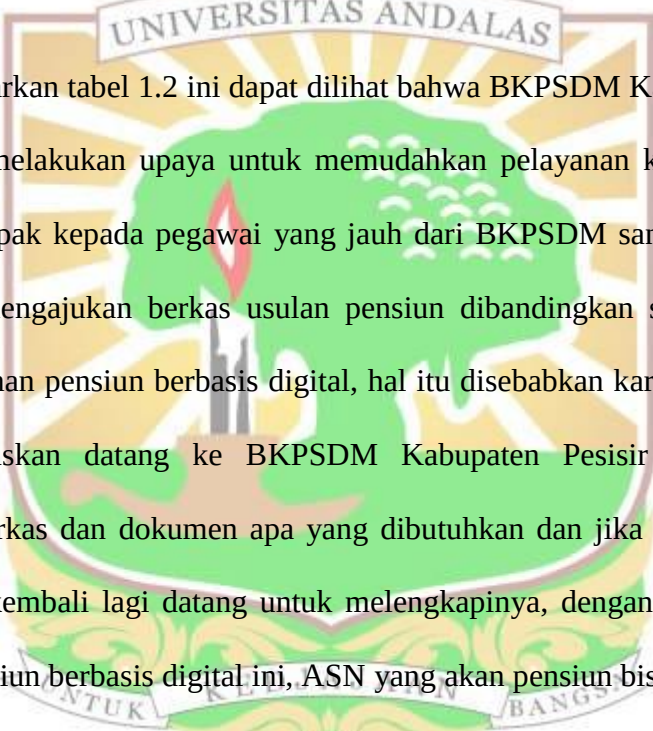
Dari gambar 1.5 diatas dapat dilihat ketika mengakses website Suspensi ASN diperlukan username dan password dari masing-masing instansi yang diberikan oleh BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan, untuk mengetahui tata cara mengakses pelayanan pensiun berbasis digital melalui Suspensi ASN ini dapat dilihat melalui media sosial yang dimiliki oleh BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan seperti melalui instagram. pada tabel 1.2 dibawah ini.

Tabel 1.2
Tata cara mengakses layanan pensiun berbasis digital

No	Keterangan
1.	Langkah pertama, bisa diakses melalui smartphone atau komputer, lalu silahkan menuju alamat ini http://suspensi.pesisirselatankab.go.id/ menggunakan google chrome atau aplikasi browsing lainnya melalui Kasubag Umum dan Kepegawaian OPD/operator UPT puskesmas/sekolah tingkat TK/SD/SMP masing-masing
2.	Langkah kedua, silahkan login menggunakan username dan password yang telah diberikan oleh BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan kepada masing-masing instansi, kemudian cari nama calon pegawai yang hendak pensiun di halaman daftar pegawai

3.	Langkah ketiga, lengkapi dokumen yang diperlukan untuk pengajuan pensiun, dengan mengupload dokumen yang diminta, ini dapat dilihat pada berapa total dokumen yang telah di upload dan juga status dari dokumen tadi, seperti sudah lengkap atau belum dan menekan tombol submit
4.	Langkah keempat, setelah itu silahkan ajukan usul bebas aset dan lengkapi persyaratannya, dan yang terakhir ajukan usul disiplin kepada inspektorat
5.	Langkah kelima, silahkan konfirmasi pengajuan, nanti bahan yang diterima oleh BKPSDM akan diverifikasi terlebih dahulu setelah itu akan meneruskan ke BKN, dan calon pensiunan menunggu telfon dari pihak BKPSDM jika SK Pensiun telah dicetak dan bisa dijemput

Sumber : instagram BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan



Berdasarkan tabel 1.2 ini dapat dilihat bahwa BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan terus melakukan upaya untuk memudahkan pelayanan kepada pegawai, hal ini berdampak kepada pegawai yang jauh dari BKPSDM sangat menghemat biaya untuk mengajukan berkas usulan pensiun dibandingkan sebelum adanya inovasi pelayanan pensiun berbasis digital, hal itu disebabkan karena sebelumnya mereka diharuskan datang ke BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan untuk mengetahui berkas dan dokumen apa yang dibutuhkan dan jika ada bahan yang kurang harus kembali lagi datang untuk melengkapinya, dengan adanya inovasi pelayanan pensiun berbasis digital ini, ASN yang akan pensiun bisa memonitoring dimana saja untuk melihat status usulan dokumen yang telah diupload tadi, dan jika ada dokumen yang kurang, salah unggah, tidak terbaca dengan jelas, maka nanti tim verifikator BKPSDM akan mengeluarkan notifikasi lewat website tersebut atau menghubungi calon pensiunan via telfon, sehingga hal tersebut sangat sesuai dengan kebutuhan calon pensiunan ASN dilingkungan pemerintah daerah kabupaten Pesisir Selatan, persyaratan yang dibutuhkan untuk mengurus usulan pensiun pegawai Kabupaten Pesisir selatan dapat dilihat dari tabel 1.3

Tabel 1.3
Persyaratan usulan berkas pensiun

No	Persyaratan
1.	Surat pengantar dari Kepala Perangkat Daerah yang bersangkutan
2.	Surat pernyataan disiplin dari Kepala Perangkat Daerah
3.	Surat keterangan disiplin PNS dari Inspektorat
4.	Permohonan pensiun ditujukan ke Kanreg XXI Pekanbaru/BKN Jakarta cq. Kepala BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan
5.	DPCP (Daftar Penerima Calon Pensiun)
6.	SKKPS (Surat Keterangan Penghentian Pembayaran Gaji Sementara)
7.	SP4A (Surat Permohonan Pembayaran Pensiun Pertama)
8.	SK calon PNS yang di legalisir
9.	SK PNS yang di legalisir
10.	SK pangkat terakhir yang dilegalisir
10.	SK jabatan terakhir yang dilegalisir
11.	SK berkala terakhir yang dilegalisir
12.	SK inpassing gaji terakhir yang dilegalisir
13.	Karpeg yang dilegalisir
14.	SKP 2 tahun yang dilegalisir
15.	Daftar riwayat pekerjaan (asli)
16.	Daftar susunan keluarga diketahui camat (asli) dan KK legalisir capil
17.	Surat nikah (dilegalisir KUA setempat)
18.	Karis/karsu yang dilegalisir
19.	Akta kelahiran anak (yang dilegalisir capil) bagi anak diatas usia 21 tahun melampirkan surat keterangan kuliah
20.	Surat penyerahan aset daerah atau surat keterangan tidak memakai aset daerah

Sumber : hasil olahan peneliti, 2024

Inovasi layanan pensiun berbasis digital ini sangat bisa di terapkan di Kabupaten Pesisir Selatan, karena pihak yang bertugas dan juga OPD, Camat, serta Kepala Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian yang berada dibawah pemerintah daerah Kabupaten Pesisir elatan sudah diundang untuk melaksanakan bimbingan teknis terkait digitalisasi usulan pensiun, sesuai dengan surat undangan bimbingan teknis digitalisasi usulan pensiun PNS Nomor 008/602/BKPSDM-2023.

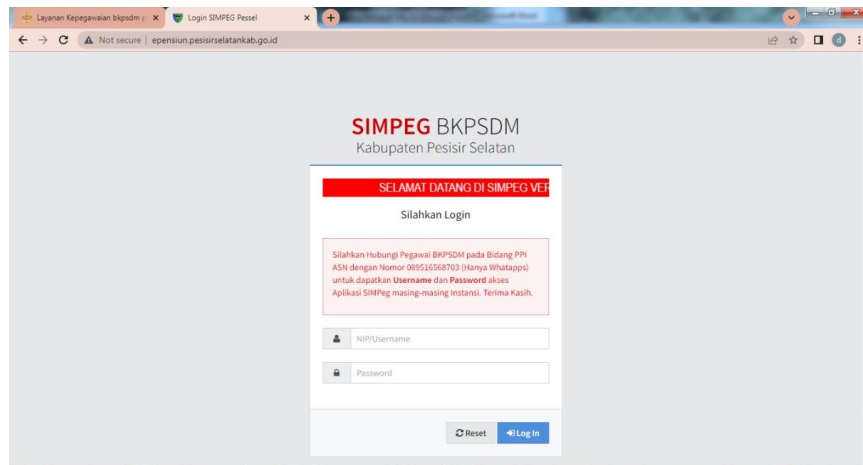
Inovasi Suspensi ASN ini sangat bisa diterapkan, karena BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan sudah memiliki dua pranata komputer yang sangat ahli dalam pembuatan website dan pemahaman terkait digitalisasi, hal ini disampaikan

oleh Analis Kepegawaian Ahli Muda pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Pesisir Selatan melalui wawancara :

“untuk pembuatan website dan segala hal yang berhubungan dengan itu, kita memanfaatkan dua pracom yang kita miliki, sehingga tidak ada kerja sama lagi dalam pembuatan website dan segala macamnya, hal itu bisa menghemat anggaran.” (Hasil wawancara peneliti dengan narasumber Muhaimin Zurna, SE., M.Cio, yang menjabat sebagai Analis Kepegawaian Ahli Muda pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kab. Pesisir Selatan, tanggal 03 Juni 2025, Pukul 14:36 WIB)

Pada prosesnya BKPSDM Kabupaten pesisir selatan selalu mengupayakan peningkatan pelayanan pensiun berbasis digital, hal ini dilihat dari sebelumnya pelayanan dilakukan secara mengantar berkas langsung ke BKPSDM, lalu setelah digital awalnya websitenya masih menumpang pada website E-SIMPEG, hingga memiliki website sendiri yaitu Suspensi ASN sehingga calon pensiunan ASN tidak perlu lagi mengakses E-SIMPEG terlebih dahulu karena sudah bisa mengakses website nya sendiri yaitu Suspensi ASN, pada gambar 1.6 dapat dilihat sebelum adanya website Suspensi ASN, pelayanan usulan pensiun berbasis digital masih menumpang pada website E-SIMPEG

Gambar 1.6
Pengurusan Pensiun pada E-SIMPEG



Sumber : hasil dokumentasi peneliti

Everett M. Rogers mengatakan bahwa suatu inovasi pada pengimplementasiannya harus perlu diamati dan dapat dilihat hasilnya, hal tersebut dapat dilihat dari data pegawai pensiun melalui pelayanan pensiun berbasis digital, dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel 1.4
Jumlah ASN Pensiun Tahun 2023-2024

No	Jenis Pensiun	2023	2024
1.	Batas Usia Pensiun (BUP)	340	323
2.	Atas Permintaan Sendiri (APS)	4	6
3.	Meninggal Dunia	27	30
Total		371	359

Sumber : data hasil olahan peneliti

Pada tabel 1.4 diatas dapat dijelaskan bahwa pada tahun 2023 sudah ada 371 pensiunan, dimana 340 orang pensiunan BUP, 4 orang pensiunan APS, dan 27 orang Pensiunan karena meninggal dunia, sedangkan pada tahun 2024 total pensiunan 359, yaitu 323 orang pensiunan BUP, 6 orang pensiunan APS, dan 30 orang pensiunan karena meninggal dunia. Pengusulan pensiun tersebut sudah dilakukan secara digital, inovasi Suspensi ASN ini mengalami kendala yaitu tidak

tercapainya target dari sosialisasi yang dilakukan sesuai dengan wawancara peneliti dengan Analis Kepegawaian Ahli Muda BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan :

“kami terkendala target capaian sosialisasi karena operatornya banyak yang tidak hadir zoom, mungkin harus diulang sosialisasinya.” (Hasil wawancara peneliti dengan narasumber Muhaimin Zurna, SE., M.Cio, yang menjabat sebagai Analis Kepegawaian Ahli Muda pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kab. Pesisir Selatan, tanggal 03 Juni 2025, Pukul 14:36 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara yang dipaparkan diatas bahwa permasalahan yang terjadi dalam inovasi Suspensi ASN ini adalah masih kurang tercapainya target sosialisasi, sehingga BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan mengupayakan melakukakn sosialisasi ulang secara berkala. Pada akhir tahun 2024 Pemerintah Kabupaten Pesisir Selatan menerima penghargaan sistem merit dari Badan Kepegawaian Nasional (BKN), dengan kategori baik dengan nilai 265,5 yang diserahkan melalui Sekretaris Kabupaten Pesisir selatan, Bapak Mawardi Roska saat apel gabungan, Yozki Wandri selaku Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Pesisir Selatan, dikutip dari padek.jawapos.com menjelaskan :

“hal ini bertujuan untuk melakukan perbaikan manajemen ASN, mulai dari pengadaan ASN, pengembangan pola karir dan karir ASN, mutasi, pembenahan sistem informasi kepegawaian, sampai dengan manajemen pensiun, hasil dari pembenahan manajemen ASN tersebut membuat Pemkab Pessel diakhir tahun 2024 ini mendapatkan penghargaan”¹⁴

¹⁴ <https://padek.jawapos.com/pesisir-selatan/2365476328/jelang-akhir-tahun-pemkab-pessel-terima-penghargaan-sistem-merit-dari-bkn>, diakses pada 01 Januari 2025, 02:47 WIB

Berdasarkan wawancara antara Kepala BKPSDM dengan padek.jawapos.com inovasi pelayanan pensiun berbasis digital membantu BKPSDM pesisir selatan dalam melakukan manajemen ASN dengan baik, dan dapat disimpulkan sangat membantu ASN dalam mendapatkan haknya dalam pelayanan kepegawaian, sehingga memberikan motivasi agar melakukan perbaikan terus-menerus kedepannya.

Gambar 1.7
Penerimaan penghargaan sistem merit



Sumber : <https://padek.jawapos.com/pesisir-selatan/2365476328/jelang-akhir-tahun-pemkab-pessel-terima-penghargaan-sistem-merit-dari-bkn>

Fenomena diatas merupakan bagian dari penunjang hadirnya inovasi pelayanan pensiun berbasis digital, karena dapat dilihat bahwa usaha yang dilakukan oleh BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan dalam memberikan pelayanan kepada pegawai yang akan pensiun sudah maksimal, tetapi tentu saja disetiap proses yang di lalui pasti ada kendala, kendala yang datang ini yang harus terus melakukan pengembangan dan perbaikan sehingga inovasi ini semakin bagus untuk membantu pegawai dalam mendapatkan haknya dalam pelayanan administrasi pegawai dibidang pensiun, sehingga peneliti ingin melihat bagaimana atribut inovasi pada inovasi pelayanan pensiun berbasis digital yaitu Suspensi

ASN oleh BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan menggunakan teori atribut inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers. Penelitian ini penting dilakukan agar dapat mengkaji lebih dalam atribut inovasi pada inovasi Suspensi ASN, sehingga dapat dijadikan acuan bagi BKPSDM Kabupaten Pesisir Selatan atau OPD lainnya di Kabupaten Pesisir Selatan.

