

**EFEKTIVITAS APLIKASI SISTEM INFORMASI DAN MANAJEMEN TERPADU
KEPEGAWAIAN PADA PROSES PENSIUN PEGAWAI NEGERI SIPIL DI
KABUPATEN BOJONEGORO**

***THE EFFECTIVENESS OF INFORMATION SYSTEM APPLICATION AND
INTEGRATED PERSONNEL MANAGEMENT IN THE PENSION PROCESS OF CIVIL
SERVANTS IN BOJONEGORO REGENCY***

Devi Mareta Listyaningsih¹, Ida Swasanti², Esa Septian³

^{1,2,3} Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Bojonegoro

email korespondensi: esaseptian28@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Dan Manajemen Terpadu Kepegawaian (SIMANTAP) Pada Proses Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kabupaten Bojonegoro. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan menjelaskan dan menggambarkan peristiwa yang benar-benar terjadi di lapangan selama penelitian dilakukan. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas aplikasi SIMANTAP dilihat dari sumber daya, dana, sarana dan prasarana, jumlah dan mutu pelayanan, batas waktu, dan tata cara pelayanan yang harus ditempuh telah memadai dan mencapai tujuan dalam proses program SIMANTAP.

Kata kunci : Efektivitas, Terpadu, Administrasi

Abstract

This study aims to determine the Effectiveness of the Integrated Personnel Information and Management System (SIMANTAP) Application in the Retirement Process of Civil Servants (PNS) in Bojonegoro Regency. This type of research uses a qualitative research approach by explaining and describing events that occur in the field during the research. The data analysis techniques used are data reduction, data presentation, and conclusions. The results of this study indicate that the effectiveness of the SIMANTAP application seen from resources, funds, facilities, and infrastructure, the number and quality of services, time limits, and service procedures that must be taken are adequate and achieve goals in the SIMANTAP program process.

Keywords: *Effectiveness, Integrated, Administration*

1. Pendahuluan

Pelayanan administrasi sangat penting bagi kehidupan sehari-hari seluruh

masyarakat di Indonesia. Segala sesuatu yang terjadi pada seseorang, mulai dari kelahirannya hingga kematiannya bersifat

administratif dan tidak dapat dipisahkan dari proses administrasi. Birokrasi di Indonesia dan negara lain adalah satu-satunya lembaga yang memiliki monopoli kekuasaan untuk mengawasi kebutuhan administrasi sehari-hari warga negara (Rusfiana & Supriatna, 2021). Seorang individu, komunitas, atau lembaga pemerintah dapat memberikan layanan dalam dua cara: langsung dan tidak langsung. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memperhatikan rakyatnya (Taufiqurokhman, 2014). Seperti yang dijelaskan oleh Moenir (Saggaf et al., 2014), pelayanan pada hakekatnya berkaitan dengan pemenuhan hak yang melekat pada setiap orang, secara terpisah dan kolektif, dan dilakukan secara global.

Pemerintah yang menyediakan layanan administratif bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua warga negara dan penduduk memiliki akses ke produk dan layanan yang mereka butuhkan sesuai dengan pedoman dan undang-undang yang berlaku. Berbagai pelayanan administrasi disusun untuk memenuhi atau menjamin hak dan kebutuhan mendasar penduduk setempat atau warganya. Layanan pensiun bagi pensiunan pegawai negeri sipil (PNS) sangat dibutuhkan untuk memastikan kemampuan mereka memenuhi kebutuhan dasar mereka, menerima hak yang memadai seiring bertambahnya usia, dan memperoleh manfaat lain yang dijamin oleh negara

(Tanjung & Pratomo, 2013).

Dalam pelayanan administrasi terdapat ketergantungan di atas kertas untuk banyak layanan administratif di Indonesia, termasuk yang berkaitan dengan pensiun pegawai negeri sipil (PNS) di tingkat pemerintahan nasional dan provinsi (Hermawan & Puspaningsih, 2018). Belum mencapai digitalisasi menyebabkan prosedur manajerial non-digital dikenal memakan waktu dan proses yang rumit. Pelayanan publik, sebagaimana didefinisikan oleh Robert (Maryam, 2016), adalah segala bentuk kegiatan pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah pusat di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam bentuk barang atau jasa, dengan penekanan pada dua aspek terakhir dalam rangka upaya memenuhi kebutuhan masyarakat dan dalam rangka tatanan pelaksanaan.

Penyelenggaraan pelayanan administrasi seringkali menemukan masalah diperlukan adanya efektivitas yang dibuat oleh pemerintah. Menurut Rogers Everett dalam (Gumilar, 2016), menjelaskan bahwa efektivitas sebagai sebuah ide, praktik, atau obyek yang dianggap baru oleh individu atau unit lain yang mengadopsi. Efektivitas merupakan suatu contoh di mana suatu kreativitas, daya cipta dan inisiatif kuat yang dapat menghasilkan sesuatu secara materi yang jauh lebih efektif daripada penemuan

sebelumnya. Adapun salah satu pelayanan administrasi, Kabupaten Bojonegoro telah menerapkan aplikasi Sistem Informasi dan Manajemen Terpadu Kepegawaian (SIMANTAP) sesuai dengan Peraturan Bupati Bojonegoro No. 18 Tahun 2022 yang kemudian ditindak lanjuti dengan pengaplikasian proses pensiun dengan aplikasi SIMANTAP oleh Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan (BKPP) Kabupaten Bojonegoro.

Efektivitas menurut Steers dalam (Hendrawan, 2016) merupakan semakin rasional suatu organisasi maka semakin besar pula upayanya dalam kegiatan yang mengarah pada sebuah pencapaian tujuan dan semakin besar kemajuan yang diperoleh ke arah tujuan maka organisasi menjadi semakin efektif. Adapun ukuran efektivitas yang dikemukakan oleh Siagian (2013) dalam hal ini ada 4 sasaran kajian, yakni (1) Sumber daya, dana, sarana dan prasarana; (2) Jumlah dan mutu pelayanan yang dihasilkan; (3) Batas waktu dan kesesuaian waktu; dan (4) Tata cara pelayanan yang harus ditempuh.

Aplikasi Sistem Informasi dan Manajemen Terpadu Kepegawaian (SIMANTAP) merupakan aplikasi penghubung (interoperabilitas) antara beberapa aplikasi yang digunakan oleh Pegawai Negeri Sipil (PNS) seperti SiKepo sebagai sistem kehadiran menggunakan

elektronik berbasis pada lokasi dalam menilai kinerja pegawai (Dilla et al., 2024). Berkas lain menyangkut laporan harian kinerja pegawai yang terintegrasi dengan aplikasi SIMANTAP, yang secara otomatis capaian kerjanya terinput dalam sistem, menjadikan penilaiannya lebih objektif.

Tabel 1. Rekap Data Pensiun PNS Kabupaten Bojonegoro Tahun 2021-2022

Data Pensiun PNS	2021	2022
Batas Usia Pensiun	502	535
Janda/Duda	86	43
Atas Permintaan Sendiri	5	4
Udzur	-	2
Total Keseluruhan	593	584

Sumber: (Dokumentasi Penulis, 2023)

Berdasarkan data yang tertera, dapat diperhatikan bahwa banyaknya jumlah pengajuan pensiun kualifikasi Batas Usia Pensiun (BUP) yang mana telah memasuki usia senja. Para pegawai pensiun tentu mendapati kesulitan dalam mempersiapkan berkas yang diperlukan dan resiko tinggi adanya berkas yang tercecer. Sebagaimana sebelum aplikasi ini diterapkan, pelaksana program pensiun selaku Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Bojonegoro juga menyampaikan keluhan pada proses administrasi berbasis kertas yang panjang dan tidak efektif menyebabkan proses dilakukan dalam jangka

waktu cukup lama. Penumpukan berkas menjadikan berkas mudah tercecer dan hilang sehingga memperlambat proses terbitnya Surat Keputusan (SK) Pensiun, selain itu sebagaimana proses yang masih manual menggunakan kertas akan memperlambat proses apabila terjadi kesalahan, di mana para pensiun harus berulang kali menuju Kantor BKPP (Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan) untuk melengkapi berkas dan proses verifikasi yang dilakukan berulang kali akibat adanya kekeliruan berkas. Proses manual ini mengakibatkan ketidak-efektifan waktu dan proses verifikasi data membutuhkan proses yang panjang.

Kehadiran aplikasi SIMANTAP, memudahkan proses pensiun dalam verifikasi data yang tidak lagi memerlukan waktu lama untuk berulang kali kembali ke kantor. Pegawai pensiun dapat mengunggah data dengan mudah dan petugas verifikator dapat dengan mudah melakukan pengecekan data. Hal ini juga akan meminimalisir adanya kesalahan dalam pengunggahan data. Dalam masa digitalisasi modern ini, berbagai masalah dapat diatasi dengan kecanggihan teknologi. Hal ini dipercaya dapat memberikan kemudahan dalam pelaksanaan proses pensiun dengan aplikasi SIMANTAP yang lebih efektif dan efisien dibandingkan sebelumnya namun demikian tantangan dalam menerapkan aplikasi online terdapat

pada keterbatasan pengetahuan dan kemampuan mengadopsi teknologi yang memerlukan penyesuaian atau adaptasi yang cukup lama (Septian, 2021).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wahyuni et al., (2022), pelayanan terpadu di Kecamatan Tabalong telah menghasilkan efisiensi pada sisi ketepatan sebesar 54% sehingga membuat penawaran layanan semakin produktif dan berhasil. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Gumilar (2016), menunjukkan hasil tentang pelayanan yang didorong oleh kepemimpinan untuk menghasilkan sebuah inovasi, penanaman pengetahuan, keterampilan pegawai dan penanaman tim. Hal ini dapat berorientasi pada kinerja yang terukur. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti akan menganalisis aplikasi SIMANTAP yang dipercaya dapat memberikan kemudahan dalam proses pensiun dalam memperoleh pelayanan.

2. Kajian Pustaka

Konsep Efektivitas

Menurut Erdina & Hariani (2010), mengutip karya Sondang P. Siagian, “efektivitas” diartikan sebagai “pemanfaatan sumber daya, sarana, dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar telah ditentukan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang/jasa atas kegiatan yang dilakukan”. Dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah kapasitas untuk

melaksanakan tugas, fungsi, operasi, kegiatan program, atau misi organisasi dan sejenisnya dalam keadaan tidak ada tekanan atau ketegangan. Siagian (2013), mengukur efektivitas sebagai berikut:

1. Sumber daya, dana, sarana dan prasarana, yaitu sumber daya yang melalui Sumber Daya Manusia (SDM) yang berhubungan dengan kemampuan petugas pelayanan yang meliputi kecepatan dalam memberikan pelayanan. Dana yaitu berhubungan dengan biaya operasional dalam pelaksanaan pelayanan oleh pemerintah. Sedangkan sarana dan prasarana, kebutuhan teknologi informasi yang mendukung pelayanan.
2. Jumlah dan mutu pelayanan yang dihasilkan, dari banyaknya jenis layanan administrasi, sedangkan mutu pelayanan yang dihasilkan berkaitan dengan kemudahan dalam pelayanan, kecepatan pelayanan yang dihasilkan.
3. Batas waktu, yaitu berkaitan dengan jam kerja pelayanan yang ditentukan oleh pemerintah dalam memproses pelayanan.
4. Tata cara pelayanan yang harus ditempuh, yaitu berkaitan dengan kesederhanaan dalam proses yang harus dilalui untuk mendapatkan pelayanan administrasi khususnya bagi penyedia layanan.

Program Aplikasi SIMANTAP pada Proses Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS)

Kabupaten Bojonegoro telah memanfaatkan aplikasi SIMANTAP sebagai proses penyelenggaraan program pensiun dengan aplikasi SIMANTAP harus memenuhi syarat dan ketentuan yang telah ada agar tercipta efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi yang terpadu. Tujuan dari penerbitan SIMANTAP, yaitu mewujudkan Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan (BKPP) Kabupaten Bojonegoro sebagai salah satu pusat pelayanan Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang menjadi dasar bagi PNS di Kabupaten Bojonegoro dengan tujuan utama untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada PNS dibawah koordinasi serta binaan pemerintah selaku penanggung jawab penyelenggaraan SIMANTAP.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif, yaitu memberikan gambaran keadaan di lokasi penelitian sesuai dengan fakta yang ada di lokasi penelitian tersebut. Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas inovasi pelayanan Aplikasi SIMANTAP di Kabupaten Bojonegoro dengan menggunakan indikator ukuran efektivitas yang dikemukakan oleh Siagian (2013), yang terdiri dari sumber daya, dana, sarana dan prasarana, jumlah

mutu pelayanan yang dihasilkan, batas waktu, tata cara pelayanan yang harus ditempuh.

Data atau informasi harus ditelusuri seluas-luasnya sesuai dengan keadaan yang ada. Menurut Sugiyono (2019), dalam penelitian kualitatif teknik sampling yang lebih sering digunakan adalah purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Adapun subjek informan pada penelitian ini, yaitu Pengelola Kepegawaian Bagian Pensiun, Analis Kepegawaian Muda Sub Koordinator Pensiun, Kepala Bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi Aparatur, Operator pengelola Kepegawaian dan pensiun. Analisis data terdiri dari tiga bagian, sebagaimana digariskan oleh Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2017), reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

4. Hasil Dan Pembahasan

Dimensi Sumber Daya, Dana, Sarana, dan Prasarana

Sumber daya dalam pelayanan salah satunya adalah sumber daya manusia sudah dapat memenuhi efektifitas dengan kecepatan dan keterampilan yang dilakukan.

Secara khusus, ini merujuk pada kemampuan untuk melaksanakan tugas yang ada. Dalam melakukan penyelenggara pelayanan pengelola kepegawaian bagian pensiun dengan memberikan pelayanan yang prima dan cepat menyangkut proses pensiun. Memaksimalkan pelayanan dengan aplikasi SIMANTAP untuk pegawai pensiun tidak perlu menunggu terlalu lama untuk administrasi dan petugas dapat memberikan informasi yang diperlukan. Berdasarkan hasil wawancara dengan HI, selaku Analis Kepegawaian Muda Sub Koordinator Pensiun:

“Sudah ada beberapa personel yang terlatih dan berkualifikasi untuk mengelola dan menjalankan sistem aplikasi SIMANTAP dalam pelayanan proses pensiun, karena sumber daya manusia yang memadai penting untuk memastikan operasional aplikasi berjalan lancar. Untuk saat ini alokasi anggaran cukup untuk memastikan kelancaran implementasi dan pengembangan aplikasi SIMANTAP. Karena dana yang memadai diperlukan untuk infrastruktur teknologi, perawatan, pemeliharaan, dan peningkatan aplikasi secara berkelanjutan. Infrastruktur fisik dan teknis cukup memadai, seperti server, jaringan komputer, koneksi internet, dan fasilitas pendukung lainnya penting guna menjalankan aplikasi SIMANTAP dengan optimal.”

Sedangkan wawancara dengan PD, Kepala Bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi Aparatur): “Tujuan utama

SIMANTAP adalah mempercepat dan mempermudah proses administrasi kepegawaian di berbagai instansi pemerintah. Terdapat juga memberikan pelatihan untuk penggunaan sistem aplikasi ini sendiri, sehingga sumber daya manusia juga sudah terpenuhi.” Sedangkan wawancara dengan LN, Operator Kepegawaian, menyebutkan:

“Sebagai operator, saya menilai sumber daya manusia sudah memadai dan terlatih untuk mengoperasikan dan memelihara aplikasi SIMANTAP. Dukungan teknis cukup memadai jika terjadi masalah atau gangguan. Aplikasi SIMANTAP menyediakan fitur-fitur yang diperlukan untuk proses pensiun dengan baik yang memudahkan pengguna mengajukan permohonan, melacak statusnya, dan menerima informasi terkait pensiun. Langkah-langkah keamanan cukup kuat dalam aplikasi SIMANTAP untuk melindungi data sensitif dan informasi pribadi peserta pensiun. Sejauh ini mampu meningkatkan efisiensi dan kenyamanan proses pensiun.”

Pihak penyedia layanan administrasi proses pensiun yang menggunakan aplikasi SIMANTAP telah berupaya untuk melayani pensiunan dengan sebaik mungkin, dan sampai saat ini, pensiunan sudah cukup puas dengan layanan ini. Bagi pegawai yang sudah pensiun, prosedur pensiun dapat ditempuh dengan mudah dengan dukungan dari sarana fasilitas prasarana yang memadai. Peningkatan juga dapat dilakukan pada

pelatihan sumber daya manusia agar dapat memberikan pelayan dapat dilakukan yang unggul.

Dimensi Jumlah dan Mutu Pelayanan

Aplikasi SIMANTAP telah memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh sistem pensiun berdasarkan temuan tabulasi tanggapan Informan. Hal ini menandakan bahwa jumlah layanan belum tentu bertambah dalam jangka waktu tertentu sebagai dampak langsung dari keberadaan aplikasi SIMANTAP. Jumlah dan kualitas pelayanan proses pengajuan pensiun sudah baik pemohon pensiun merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Pemohon pensiun dapat menjalani hal jumlah dan mutu pelayanan yang dihasilkan dengan menggunakan aplikasi ini sudah lebih baik daripada proses manual dikarenakan lebih mudah dalam prosesnya dan jumlah yang dihasilkan lebih cepat. Menurut HI selaku Analis Kepegawaian Muda Sub Koordinator Pensiun menjelaskan:

“Untuk jumlah dan mutu pelayanan aplikasi SIMANTAP ini menurut saya sudah cukup baik. Karena di masa modern seperti ini memang sudah seharusnya semua bisa terintegrasi melalui sistem digital. Bisa melakukan pelayanan dengan proses yang lebih cepat yang tentunya dapat meningkatkan jumlah pelayanan dalam suatu periode waktu tertentu.”

Jumlah dan kualitas pelayanan proses

pengajuan pensiun sudah baik dan pemohon pensiun merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Pemohon pensiun dapat menjalani proses aplikasi pensiun dengan cara yang praktis dan aman. Tingkat peningkatan kualitas layanan yang optimal dapat dicapai dalam proses pengajuan pensiun dengan memanfaatkan aplikasi SIMANTAP. Sementara SB (Pensiun 1 Juli 2023) menjelaskan:

“Untuk tingkat jumlah dan mutu pelayanan sendiri, dapat dilihat dari tingkat kecepatannya ya. Jadi, seberapa cepat proses permohonan pensiun dan respons aplikasi yang diberikan. Aplikasi SIMANTAP ini sangat membantu prosesnya lebih cepat, jadi semakin banyak jumlah pensiunan yang terselesaikan prosesnya dalam jangka waktu tertentu”

Kualitas pelayanan administrasi dengan SIMANTAP semakin terjamin, tidak perlu lagi mengolah data secara manual. Proses aplikasi pensiun dengan cara yang praktis dan aman. Tingkat peningkatan kualitas layanan yang optimal dapat dicapai dalam proses pengajuan pensiun dengan memanfaatkan aplikasi SIMANTAP.

Dimensi Batas dan Kesesuaian Waktu

Proses aplikasi pensiun berdasarkan temuan dari wawancara yang dijelaskan, sebagaimana batasan waktu dan kesesuaian proses telah dipenuhi dan pemohon pensiun merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Bagi mereka yang mengajukan

permohonan pensiun, prosesnya dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat waktu. Dengan menggunakan aplikasi SIMANTAP dapat memaksimalkan efektivitas waktu yang dialokasikan untuk proses aplikasi pensiun. Sementara SB (Pensiun 1 Juli 2023) menjelaskan:

“Biasanya saya datang kesini sekitar jam sembilan, mau mengurus permohonan pensiun, langsung dibantu melalui aplikasi SIMANTAP ini. Untuk kesesuaian waktu sebetulnya pasti dipengaruhi dari tingkat pemahaman dan keterampilan petugas dalam menggunakan aplikasinya. Kalau pengguna tidak terlatih, pasti waktu yang diperlukan untuk memproses pensiun juga lebih lama. Jadi, sekarang ini menurut saya petugas sudah mengoptimalkan faktor sumber daya manusia untuk pelayanan prima.”

Wawancara terhadap PH, Operator Pensiun pada Badan, Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Bojonegoro menyebutkan bahwa dengan adanya Aplikasi ini waktu yang diperlukan dalam proses pensiun jauh lebih cepat, berikut perbandingan waktu proses pensiun dengan metode manual dan metode aplikasi:

Tabel 2. Perbandingan Waktu Proses Pensiun

No.	Kegiatan	Metode Manual	Aplikasi SIMANTAP
1	Usul Pensiun	1 Hari	1 Jam
2	Mengagenda berkas masuk	15 Menit	10 Menit

3	Verifikasi berkas	30 Menit	20 Menit
4	Entry SK	20 Menit	10 Menit
5	Cetak SK	5 Menit	5 Menit

Sumber: (diolah oleh Penulis, 2024)

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan tingkat efektivitas dari segi waktu dalam mengakses pelayanan yang berbasis manual dengan aplikasi SIMANTAP. HI, Analis Kepegawaian Muda Sub Koordinator Pensiun) menjelaskan “untuk batas dan kesesuaian waktu setelah menggunakan aplikasi SIMANTAP ini menurut saya sangat membantu. Prosesnya lebih cepat dan dapat tepat waktu didukung dengan sistem teknologi yang memadai ini”. Hal ini memberikan kemudahan bagi para penusun termasuk pihak lain yang membantu dalam pengurusan proses pensiun yang senada disampaikan oleh Anak dari SL (Guru SMP 1 Baureno, pensiun Juli 2023) menjelaskan:

“Saya merasa sangat dimudahkan dengan adanya aplikasi SIMANTAP ini. Proses permohonan pensiun ibu saya juga bisa selesai tepat waktu, aplikasi ini membuat proses pelayanan lebih terarah. Selain mampu mengatasi data dalam jumlah banyak, keterampilan petugas dalam membantu kami juga sangat berpengaruh dalam ketepatan waktu penyelesaian proses pengajuan pensiun.”

Kesesuaian waktu proses permohonan pensiun telah terpenuhi dan pemohon pensiun telah puas terhadap

pelayanan yang diberikan. Adapun pemohon pensiun dapat menjalani proses permohonan pensiun dengan ccepat dan tepat waktu. Melalui aplikasi SIMANTAP jangka waktu proses permohonan pensiun dapat terpenuhi dengan optimal.

Dimensi Tata Cara Pelayanan

Aplikasi SIMANTAP telah berusaha melayani semaksimal mungkin dengan baik dan sampai saat ini pegawai pensiun sudah cukup puas dengan pelayanan tersebut. Adapun pegawai pensiun dapat menjalani proses pensiun lebih efisien. Sumber daya manusia yang terlatih juga dapat lebih ditingkatkan guna pelayanan administrasi yang optimal selain itu tata cara pelayanan proses permohonan pensiun telah baik dan mudah dipahami, pemohon pensiun telah puas terhadap pelayanan yang diberikan. Adapun pemohon pensiun dapat menjalani proses permohonan pensiun dengan praktis dan sederhana.

wawancara dengan Anak Ibu Siti Luluk (Guru SMP 1 Baureno, pensiun Juli 2023), beliau menyebutkan:

“Pakai aplikasi SIMANTAP ini jauh lebih praktis. Tapi, juga beberapa bagian membingungkan kalau tidak didampingi oleh pihak pelayanan administrasi. Saya membantu proses pensiun ibu saya dengan mudah menggunakan aplikasi ini. Pelayanan pegawai dalam membantu kami juga sudah sangat baik dan sabar. Harapannya agar ke depannya akan lebih banyak pegawai yang terlatih dalam penggunaan sistem ini, sehingga apabila

muncul gangguan atau beberapa hal yang membuat kami bingung, dapat segera teratasi. Karena kalau pegawainya yang memadai sangat terbatas, juga akan tetap menghambat efektivitas proses pensiun. Selain itu diharapkan untuk lebih memperhatikan aplikasi agar tidak terjadi error”.

Kepegawaian RSUD Sosodoro Djatikoesoemo) menjelaskan:

“Menurut saya dengan adanya aplikasi SIMANTAP dapat menunjang tata cara pelayanan semakin praktis ya. Prosedur yang diberikan juga sangat mudah saya dapatkan. Sekarang semua serba digital. Kemudahan dengan adanya aplikasi ini sangat meningkatkan kinerja pelayanan proses permohonan pensiun. Sejauh ini, prosesnya cukup efisien dan tidak memakan waktu lama.”

Sementara Bapak Susanto (Pengelola Pensiun Dinas Pendidikan) menjelaskan:

“Prosedur layanan yang harus dilalui sudah cukup mudah dan tidak terlalu ribet juga, syarat-syarat berkasnya kalau mau mengurus administrasi pensiun itu sudah cukup jelas dan langsung dijelaskan apa-apa yang harus saya siapkan kalau mau mengurus permohonan pensiun. Aplikasi SIMANTAP sendiri mendukung untuk memproses berkas-berkas ini jauh lebih praktis.”

Aplikasi SIMANTAP memberikan manfaat lebih praktis namun harus perlu memerlukan pendampingan. Anak dari SL (Guru SMP 1 Baureno, pensiun Juli 2023), “beberapa bagian membingungkan kalau tidak

didampingi oleh pihak pelayanan administrasi. Saya membantu proses pensiun ibu saya dengan mudah menggunakan aplikasi ini. Pelayanan pegawai dalam membantu kami juga sudah sangat baik dan sabar. Harapannya agar ke depannya akan lebih banyak pegawai yang terlatih dalam penggunaan sistem ini, sehingga apabila muncul gangguan atau beberapa hal yang membuat kami bingung, dapat segera teratasi.” Hal ini senada dengan yang disampaikan WI, Nutrisionis Madya, RSUD Kelas B dr. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro) menjelaskan:

“Awalnya saya bingung dengan aplikasi ini karena saya juga sudah tua, akhirnya saya konsultasi lewat telepon dan di jelaskan bagaimana saja prosesnya. Setelah saya pelajari ternyata untuk tata cara pelayanannya sendiri sebetulnya sudah cukup mudah dipahami, terlebih setelah menggunakan aplikasi SIMANTAP ini menurut saya jauh lebih praktis ya. Prosesnya ditempuh dengan mudah dan tidak membutuhkan waktu yang lama”.

Aplikasi SIMANTAP menyempurnakan tata cara pelayanan dengan lebih praktis dalam administrasinya. Melalui aplikasi SIMANTAP prosedur terkait berkas-berkas yang dibutuhkan untuk proses permohonan pensiun juga sangat mudah diakses: (1) prosedur pelayanan proses permohonan pensiun sudah baik dan mudah dipahami; dan (2) pemohon pensiun merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Pemohon pensiun

memiliki pilihan untuk melalui proses yang fungsional dan mudah.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya terkait dengan efektivitas aplikasi SIMANTAP pada proses pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kabupaten Bojonegoro, maka peneliti merumuskan kesimpulan sebagai berikut:

1. Sumber Daya, Dana, Sarana dan Prasarana, telah sesuai standar kelayakan yang ada dan mampu mendukung kelancaran penyelenggaraan pelayanan proses pensiun menggunakan aplikasi SIMANTAP (Sistem Informasi dan Manajemen Terpadu Kepegawaian). Sebagai catatan perlu memperhatikan sumber sarana prasarana dapat lebih ditingkatkan guna pelayanan administrasi yang optimal.
2. Jumlah dan Mutu Pelayanan, proses permohonan pensiun telah baik dan pemohon pensiun telah puas terhadap pelayanan yang diberikan. Adapun pemohon pensiun dapat menjalani proses permohonanpensiun dengan praktis dan terjaga keamanannya. Melalui aplikasi SIMANTAP kualitas pelayanan proses permohonan pensiun dapat meningkat secara optimal.
3. Batas dan kesesuaian Waktu, proses pensiun telah terpenuhi dan pensiunan

telah puas terhadap pelayanan yang diberikan. Adapun pengelola pensiun dapat menjalani proses permohonan pensiun dengan cepat dan tepat waktu. Melalui aplikasi SIMANTAP jangka waktu proses permohonan pensiun dapat terpenuhi dengan optimal.

4. Tata Cara Pelayanan, proses permohonan pensiun telah baik dan mudah dipahami, pemohon pensiun telah puas terhadap pelayanan yang diberikan. Adapun pemohon pensiun dapat menjalani proses permohonan pensiun dengan praktis dan sederhana. Melalui aplikasi SIMANTAP prosedur terkait berkas-berkas yang dibutuhkan untuk proses permohonan pensiun juga sangat mudah diakses.

Pihak penyelenggara pelayanan proses pensiun di Kabupaten Bojonegoro diharapkan untuk meningkatkan unit operasionalnya guna lebih memaksimalkan kinerja pelayanan proses pensiun agar tidak terjadi *maintenance* yang cukup lama, selain itu pihak penyelenggara diharapkan bisa memberikan penyuluhan terhadap calon Pegawai negeri yang akan pensiun terkait pengurusan pensiunnya sehingga para pensiun tidak kebingungan terhadap aplikasi SIMANTAP. Pihak penyelenggara pelayanan proses pensiun di Kabupaten Bojonegoro diharapkan untuk lebih meningkatkan sumber sarana prasarana

seperti menambah komputer baru guna pelayanan yang optimal.

6. Daftar Pustaka

- Erdina, T. V., & Hariani, D. (2010). Analisis Efektivitas Organisasi Dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang Oleh: Tias Vela Erdina, Dyah Hariani. Universitas Diponegoro.
- Erlinda, D. F., Septian, E., & Rupiarsieh. (2024). Inovasi Aplikasi Sikepo dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kabupaten Bojonegoro. *Jurnal Indonesia : Manajemen Informatika Dan Komunikasi*, 5(2), 1161-1170.
<https://doi.org/10.35870/jimik.v5i2.607>
- Gumilar, P. C. (2016). Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Kota Sumenep, Kabupaten Sumenep. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4(3), 1–11.
[Http://www.journal.unair.ac.id/](http://www.journal.unair.ac.id/)
- Hendrawan, M. A. (2016). Efektivitas Media Center Dalam Memberikan Penanganan Keluhan Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4(2), 283–292.
- [Http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp8880d0ab4bfull.pdf](http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp8880d0ab4bfull.pdf)
- Hermawan, A., & Puspaningsih, L. (2018). Pelayanan Pensiun Pegawai Negeri Sipil Yang Mencapai Batas Usia Pensiun Pada Kantor Regional Viii Badan Kepegawaian Negara Banjarmasin. *Reformasi*. DOI: <https://doi.org/10.33366/rfr.v8i1.1075>
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, Vi(1), 1–18.
<https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Rusfiana, & Supriatna. (2021). Memahami Birokrasi Pemerintahan dan Perkembangan. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Saggaf, S., Salam, R., Kahar, F., & Akib, H. (2014). Pelayanan Fungsi Administrasi Perkantoran Modern. *Jurnal Ad'ministrare*, 1(1), 20–27.
- Septian, E. (2021). Penerapan Sistem Pelayanan Aplikasi Pendaftaran Online di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Sardjito Yogyakarta. *Matra Pembaruan*, vol. 5, no. 1, pp. 53–64, 2021, doi: 10.21787/mp.5.1.2021.53-64.
- Siagian, S. P. (2013). *Manajemen Sumber*

- Daya Manusia. Bumi Aksara.
- Siagian, S. P. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabet.
- Tanjung, M.F., & Pratomo, W.A. (2013). Analisis Pemanfaatan Dana Pensiun Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Hidup Pns Pensiunan Guru Kota Medan.
<https://www.neliti.com/id/publications/14734/analisis-pemanfaatan-dana-pensiun-terhadap-pemenuhan-kebutuhan-hidup-pns-pensiun>
- Taufiqurokhman. (2014). Kebijakan Publik Pendelegasian Tanggungjawab Negara Kepada Presiden Selaku Penyelenggara Pemerintahan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Moestopo Beragama.
- Wahyuni, A. S., Hayati, R., & Rijali, S. (2019). Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong. Japb, 2(2), 421–
[Http://Jurnal.Stiatabalong.Ac.Id/Index.php/Japb/Article/View/189](http://Jurnal.Stiatabalong.Ac.Id/Index.php/Japb/Article/View/189)