LAYANAN PENSIUN DUDUK MANIS; "LAYAK MANIS" SEBAGAI INOVASI KEPEGAWAIAN DI KABUPATEN SUMENEP

Arif Firmanto[1], Wijaya Saputra[2], Heru Adi Darmawan[3], David Mercury[4]
[1234]BKPSDM Kabupaten Sumenep
Email: wijayasaputra665@email.com

Abstrak

Purna tugas adalah salah satu hak bagi Aparatur Sipil Negara yang telah memenuhi syarat dan ketentuan, terutama syarat masa kerja dimana ASN sudah dapat pensiun dengan semua hak yang melekat pada profilnya, berupa Tunjangan Hari Tua, Gaji dimasa Pensiun dan jika memungkinkan Kenaikan Pangkat Pengabdian. Namun terkadang banyaknya syarat dan prosudur, mengakibatkan ketelambatan bagi ASN sebagai calon penerima pensiun untuk menikmati haknya di masa-masa purna baktinya kepada bangsa dan Negara. Alur bisnis dan kekurangpahaman dari ASNF sebagai calon penerima pensiun menjadi simpul akar masalah keterlambatan usul pensiun yang bermuara dengan terlambatnya penerimaan Surat Keputusan Pensiun. Hal inilah yang menjadi pemikiran bersama, bagaimana upaya agar keterlambatan terbitnya SK Pensiun dan Pembayaran Klaim dari PT.TASPEN bisa tepat waktu. Dibutuhkan sinergitas dan komitmen bersama antar stakeholders (BKPSDM, BKAD, PT.Taspen, Bank Mandiri Taskpe) dan ASN itu sendiri, dalam rangka mewujudkan sinergitas terlaksananya ketepatan waktu SK Pensiun dapat di terima oleh para calon Penerima Pensiun tanpa merepotkan mereka. "Layak Manis" Layanan Pensiun Duduk Manis, menjadi solusi mengatasi masalah tersebut dan menjadi media informasi layanan publik bidang kepegewaian yang Cepat, Mudah dan Aman.

Kata kunci: Layanan Pensiun, Duduk Manis, Inovasi

PENDAHULUAN

Permasalahan keterlambatan terbitnya SK Pensiun dan Gaji Pensiun menjadi titik poin yang menjadi simpul layanan birokrasi yang kurang optimal. Hal ini tidak sejalan dengan regulasi terkait pelayanan biroksari bidang Manajemen Aparatur Sipil Negara.

Pensiun adalah hal wajib yang harus diterima oleh Calon Penerima Pensiun dalam hal ini adalah Pahlawan Birokrasi yang akan purna tugas dalam pengabdiannya kepada bangsa dan Negara. Tidak ada kalimat "Calon Penerima Pensiun TIDAK MEMENUHI SYARAT untuk Pensiun", mengingat seluruh ASN akan masuk masa purna tugas/ pensiun.

Salah satu simpul masalah keterlambatan SK Pensiuan adalah berkas administrasi yang kurang lengkap dan input data yang salah dan tidak valid, sehingga terkesan membutuhkan proses panjang dan melelahkan yang harus di lalui oleh para pahlawan biroksi Abdi Negara yang akan purna tugas.

Selain hal tersebut diatas, ada alasan yang memang harus menjadi perhatian khususnya Pemerintah Kabupaten Sumenep, khususnya dibidang Layanan Kepegawaian dalam hal ini Layanan Pensiun. Rekapitulasi data PT. Taspen menyebutkan bahawa untuk Pemerintah Kabupaten Sumenep, data klaim Tahun 2023 dari 428 usulan pensiun, hanya terdapat 36 usulan yang TEPAT WAKTU pada tahun berjalan (tersaji dalam presentasi data klaim TASPEN).

METODE PENELITIAN

Dalam penulisan ini, penulis melakukan review dan menganalisis secara kritis atas berbagai sumber literatur yang terpilih dan mempunyai aspek kebaruan secara tinjauan pengetahuan.

Analisis deskriptif kualitatif memberikan gambaran dan analisis tentang fakta, keadaan, dan fenomena yang terjadi. Penelitian ini didasarkan pada penelusuran literatur dan review hasil penelitian, legislasi, dan studi literatur dari buku, surat kabar, artikel di website, dan dokumen yang terkait pemilihan kepala daerah serentak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Problematika Kepegawaian di Sumenep

Identifikasi masalah merupakan tahapan penting dalam pembangunan program Layanan Pensiun Duduk Manis,sehingga diharapkan dapat mengetahui simpul masalah yang mengakibatkan terlambatnya Pensiun seorang ASN. Permasalahan utama yang menjadi isu

strategis antara lain : BKPSDM Kabupaten Sumenep mencoba mengurai akar masalah secara generate, sebagai berikut;

1. Terdapat banyak berkas administrasi yang harus dilampirkan secara fisik dan menimbulkan kesulitan bagi asn yang mengusulkan pensiun, serta adanya kesalahan data dalam pengisian form data calon pensiun oleh yang bersangkutan,
2. Pengusulan pensiun yang terlalu dekat dengan tanggal pensiun, oleh yang bersangkutan,
3. Dijumpai skpp (surat keterangan pemberhentian pembayaran) gaji dari asn yang akan pensiun yang tidak tercantum nilai pada variable skpnya,
4. Terdapat kelebihan tunjangan anak selama proses penerbitan (skpp), yang seharusnya sudah dilakukan peremajaan data oleh yang bersangkutan pada aplikasi simpeg atau myasn, jauh hari sebelum masuk masa pensiun,
5. Dijumpai ASN yang belum menyerahkan barang inventaris milik negara, selama proses SKPP di Badan Keuangan dan Aset Daerah,
6. Dijumpai SKPP yang sudah terbit yang diambil langsung oleh calon penerima pensiun dan tidak di setorkan langsung ke pt.taspen. namun saat ini, dengan kolaborasi inovasi, pt taspen langsung jemput bola di setiap minggunya untuk mengambil skpp yang sudah diterbitkan oleh bkad kabupaten sumenep, untuk dapat diproses lebih lanjut di pt taspen.
7. Dijumpai adanya keterlambatan klaim usul pensiun di setiap tahun berjalan.

Adapun ada beberapa berkas adminstrasi usulan pensiun yang perlu dilengkapi oleh ASN yang akan puran tugas, sebagai berikut;

1) Sebagian berkas sudah ada pada SIMPEG, (inisiasi langsung ditarik data dalam pemenuhannya)
2) DPCP Data Perhitungan Calon Pensiun. (inisiasi melalui media aplikasi)
3) Keterangan Tidak Pernah Dijatuhi Hukuman Disiplin (jika tidak mengumpulkan berkas ini, ASN yang tidak dapat kenaikan pangkat pengabdian, meskipun sudah memenuhi teknis),

4) Keterangan Tidak Pernah Dijatuhi Hukuman Pidana
5) Akata Nikah,
6) Rekening BANK,
7) KTP, NPWP,
8) SKP 1 tahun terakhir,
9) Akta Lahir Anak (bagi anak yang masih masuk tanggungan),
10) Surat Keterangan Janda/ Duda,
11) Akta Kematian (bagi ASN yang sudah wafat dan pengurusan usulannya oleh ahli waris).

Tim Layanan Pensiun Duduk Manis mencoba mengidentifikasi stake holders terkait dengan layanan pensiun, dengan hasil sebagai berikut;

1) BKPSDM Kabupaten Sumenep,
2) Perangkat Daerah (Pengusul Pensiun),
3) ASN yang mengajukan usul pensiun,
4) BKAD Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sumenep (Penerbit SKPP),
5) PT. TASPEN,
6) PT. Bank Mandiri Taspen (Mitra Penyalur Gaji Pensiunan).

Inovasi Penyelsaian Masalah Kepegawaian

Strategi aksi yang akan dilakukan adalah "Layanan Pensiun Duduk Manis (Layak Manis)". Sebagai jawaban dari akar masalah yang selama ini berkembang di masyarakat khususnya bagi ASN yang menjadi obyek Calon Penerima Pensiun.

Adapun variable utama yang menjadi indikator kerhasilan dari aksi perubahan ini adalah upaya meminimalkan angka klaim usulan pensiun yang TIDAK TEPAT WAKTU dan meningkatkan angka klaim usulan pensiun yang TEPAT WAKTU.

Pentahapan aksi perubahan terdiri dari tahap jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang, Tahapan jangka pendek dan jangka menengah diupayakan dapat terealisasi dalam waktu yang tidak lama.

Pada setiap aktifitas organisasi, apapun jenis dan seberapapun besarnya, pasti menghadapi berbagai pengaruh, baik berupa faktor yang berasal dari internal maupun eksternal organisasi, yang membuat seluruh personel di organisasi baik di tingkat pimpinan sampai dengan pelaksana, tidak memiliki kepastian mengenai bagaimana dan

kapan mereka dapat meraih sasaran organisasi yang telah ditetapkan.

Manajemen risiko adalah pendekatan sistematis yang meliputi budaya, proses, dan struktur untuk menentukan tindakan terbaik terkait risiko yang dihadapi dalam pencapaian tujuan/sasaran organisasi.

Konsep Pelayanan Duduk Manis

Pelayan maksimal, merupakan pelayanan sebaik mungkin kepada para pelanggan, sehingga pelanggan menjadi merasa puas. Definisi pelayanan prima (excellent service) yakni melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada para pelanggan atau konsumen sehingga menimbulkan rasa yang puas. Secara umum tujuan pelayanan prima yakni memberikan pelayanan sehingga bisa memenuhi dan memuaskan para pelanggan sehingga perusahaan mendapatkan keuntungan yang maksimal. Konsep excellent service sendiri didasari dengan konsep 3A yaitu; attitude, attention, dan action. Namun sejatinya, konsep excellent service yang baik sebenarnya didasari dengan 7A + S.

Konsep 7A + S diyakini menjadi konsep lengkap dimana tujuan dan implementasi pelayanan prima atau excellent service dapat tercapai.

Potret perusahaan, diawali dari kesan yang ditorehkan oleh karyawan perusahaan tersebut, terutama mereka yang berdiri di frontliner atau siapapun yang berhubungan dengan pihak luar perusahaan. Bagaimana sikap dan pelayanan dari karyawan perusahaan, akan menggambarkan dan memberi citra perusahaan, baik itu langsung maupun tidak langsung. Setiap karyawan suatu perusahaan seharusnya memiliki sikap yang ramah dan menjunjung tinggi profesionalisme pekerjaannya serta memiliki rasa memiliki yang tinggi terhadap perusahaan. Itulah prinsip pelayanan prima yang pertama, memiliki, menjaga dan meningkatkan sikap yang ramah dan profesional.

Meski pada awalnya bukan konsep dasar, namun di era yang semakin berkembang para karyawan harus memiliki kemampuan (ability). Artinya, karyawan harus memiliki kemampuan untuk melayani konsumen misalnya komunikasi, kemampuan menjual (selling), kemampuan memecahkan

masalah dengan cepat, manajemen kecemasan, hingga hal-hal yang lebih praktis misalnya penggunaan teknologi seperti Excel, dan software transaksi.

Attention (perhatian) adalah prinsip pelayanan prima berikutnya yang wajib dimiliki semua karyawan, terutama mereka yang bersentuhan langsung dengan pelanggan. Attention merupakan bentuk kepedulian kepada pelanggan atau tamu, yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta pemahaman atas saran dan kritik yang diberikan.

Dalam melakukan aktivitasnya, seorang karyawan haruslah senantiasa memperhatikan dan mendahulukan keinginan pelanggan, termasuk di dalamnya tamu perusahaan tersebut. Apalagi jika pelanggan atau tamu tersebut sudah menunjukan tanda membutuhkan bantuan atau pelayanan, maka seharusnya karyawan tersebut bergegas atau menunjukan atensi untuk segera melayani dengan cepat dan baik.

Hal yang perlu dilakukan di tahap action ini adalah, melakukan tindakan nyata untuk memastikan apa yang menjadi kebutuhan atau keinginan pelanggan atau tamu, jika kurang yakin dan lebih baik lakukan konfirmasi dengan sopan. Jika diperlukan, dapat dilakukan pencatatan, apalagi jika permintaan tersebut cukup beragam, dan jika hal ini adalah bagian dari transaksi, maka permintaan tersebut bisa dicatat di form yang harus sudah disiapkan.

Jangan lupa untuk mengucapkan termakasih, dan tanyakan apa masih ada hal lain yang bisa dibantu, sembari mengatupkan tangan sebagai tanda menghormati dan menghargai. Jadi menjalankan prinsip keempat dari pelayanan prima, yaitu action sangat penting, sebagai bentuk nyata dari sebuah kepedulian (attention).

Konsep pelayanan prima berikutnya adalah accountability atau tanggung jawab, yaitu sikap keberpihakan kita kepada pelanggan, tamu, mitra kerja sebagai bentuk rasa empati dan kepedulian kita. Sikap tanggung jawab ini jika dilaksanakan dengan benar dan sepenuh hati, maka bisa meminimalkan terjadinya ketidakpuasan pelanggan, tamu atau mitra perusahaan.

Penampilan karyawan baik secara fisik maupun non fisik merefleksikan kredibilitas perusahaan, maka dari itu penting untuk selalu menjaga

penampilan ini. Standar penampilan harus dibuat oleh perusahaan, dan setiap karyawan harus menjalankannya, apalagi saat bertemu dengan pelanggan atau tamu.

Hal terakhir yang menjadi konsep dasar excellent service adalah rasa simpati. Terkadang sudah secara profesional melakukan pelayanan prima namun karena kurangnya simpati yang dimiliki, proses pelayanan pun tidak berjalan dengan baik. Simpati sendiri adalah sikap dimana Anda bisa merasakan apa yang dirasakan orang lain.Aksi Perubahan/ inovasi Layanan Pensiun Duduk Manis (Layak Manis) diawali dengan proses Identifikasi Masalah dan Mencari akar permasalahan, dilaksanakan sejak Juni 2023, dan terus dikembangkan dengan mengedapankan manajemen resiko, melalui monitoring dan evaluasi selama masa pengawasan dan pengendalian dengan bekerjasama

Secara stimultan dengan stakeholders ekternal (BKN Kanreg II), Badan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sumenep, PT. Taspen dan PT. Bank Mandiri Taspen).

Hasil evaluasi dari aksi perubahan ini, dirasakan daya manfaatnya sejak akhir tahun 2023 dan awal tahun 2024 dengan dampak angka meningkatnya jumlah ketepatan waktu peneribitan SK Pensiun sesuai dengan yang diharapkan pada aksi perubahan ini, yang kemudian dijadikan acuan ataupun indikator keberhasilan dan kebermanfaatan dari sebuah perubahan sistim manajemen pengelolaan kepegawaian bidang Pemberhentian Aparatur Sipil Negara.

Implementasi Layanan Pensiun Duduk Manis (Layak Manis) telah diterapkan sejak Juni 2023, yang statusnya masih uji cob trial and error. Seluruh stakeholders tetap berupaya untuk senantiasa bersinergi dan saling melakukan evaluasi dalam rangka mencari titik simpul permasalahan dan variable penghambat pasca penerapan sistim dari aksi perubahan ini, baik dari segi sistim maupun system secara stimultan dan berkelanjutan.

Output yang hendak dicapai, diantaranya adalah :

1. Terealisasinya Penerbitan Surat Keputusan Pensiun ASN, yang sudah menerima SK Pensiun pada 2 (dua)

bulan bahkan 3 (tiga) bulan sebelum yang bersangkutan pensiun.

2. Terealisasinya kesesesuain data calon penerima pensiun, karena sebagian data substansial sudah tersedia pada aplikasi SIMPEG yang terintegrasi dengan MyASN.
3. Tersedianya fitur notifikasi melalui Smart ID Card (SIC), yang langsung dapat diterima informasinya pada masing-masing akun SIC bagi ASN yang akan purna tugas, dalam waktu 6 (enam) bulan sebelum masuk bulan pensiun.
4. Terwujudnya ketepatan penerbitan SK Pangkat Pengabdian sebelum ASN purna tugas, sehingga yang bersangkutan dapat memanfaatkan Hak Gaji pada pangkat yang baru, sebelum memasuki masa pensiun. Secara otomasi, jika pangkatnya naik, gaji dari ASN yang akan purna tugas juga ikut bertambah.
5. Terlaksananya penjemputan SKPP dari BKAD Kabupaten Sumenep oleh petugas PT.TASPEN dan langsung diproses lebih lanjut, sehingga pembayaran Tunjangan Hari Tua dan Gaji awal pensiun, dapat diterima tepat waktu pada bulan ASN tesebut NON AKTIF.
6. Mengurangi hampir 90% tatap muka dengan petugas atau operator, bahkan tidak ada, kecuali ada kendala dalam pemenuhan berkas, yang dianggap perlu bagi calon penerima pensiun untuk menemui petugas atau operator, agar segera dapat diproses.
7. 75% sudah mengurangi berkas/kertas fisik (paperless), karena sudah arsip/berkas digital.

Dari total usulan pensiun Tahun 2024 sampai dengan bulan Agustus sebanyak 309 usulan, dan Penerbitan SK Pensiun TEPAT WAKTU sebanyak 291. Ini adalah progres keberhasilan (Growth Progres Value) Inovasi Layak Manis yang di rencanakan sejak tahun 2023. Dijumpai titik point Margin Error sebanyak 10 atau 3,2% dari usulan yang masih perlu mendapat evaluasi, baik dari sisi layanan informasi maupun dari segi komitmen bersama antar stekehders (BKPSDM, BKAD, PT.Taspen, PT. Bank Mandiri Taspen dan calon penerima pensiun itu sendiri dan Pemerintah Kabupaten Sumenep) dalam rangka peremajaan data, penambahan dan penyempurnaan system dan optimalisasi sinergitas.

Kedepannya, dengan LAYAK MANIS akan memberikan warna layanan publik Pemerintah Kabupaten Sumenep bidang Layanan Manajemen Kepegawaian khususnya Layanan Pensiun, agar lebih bermanfaat dan berdaya guna.

Adapun menu dasar dan pengembangan yang sudah diterapkan sampai dengan tahun 2024 sebagai masa evaluasi tahapan jangka menengah, adalah sebagai berikut;

1) Cermat Data Calon Penerima Pensiun (DPCP). Layanan verifikasi input Data Calon Penerima Pensiun, yang terintegrasi pada data base Sistem Informasi Kepegawaian SIMPEG dan My ASN. Sehingga mengurangi kesalahan data sebelum pengusulan SK Pensiun ke BKN.
2) SK Pensiun Cepat Tebit. Layanan Percepatan Penerbitan SK Pensiun, dua bahkan tiga bulan sebelum ASN purna tugas.
3) Pangkat Pengabdian sebelum masuk pensiun.

Layanan percepatan peneribitan Pangkat Pengabdian setelah SK Pensiun Terbit, sehingga calon penerima pensiun dapat menikmati pangkat pengabidannya satu bulan sebelum pensiun, sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Layanan jemput boal SKPP yang diterbitkan oleh BKAD Kabupaten Sumenep oleh mitra kerja PT.Taspen, sehingga calon pensiun segera mendapat THT dan Gaji Pensiun Perdana pada bulan dimana yang bersangkutan pensiun atau purna.

Melalui media Informasi Teknologi diharapkan dapat menpercepat validasi data pegawai yang diremajakan oleh akun masing-masing ASN yang dapat digunakan sebagai media seluruh layanan kepegeawaian termasuk Layanan Pensiun. Adalah layanan dari BKPSDM Kabupaten Sumenep dalam hal memberikan layanan maksimal berupa pengantaran SK Pensiun yang sudah terbit ke rumah para ASN yang akan pensiun.

KESIMPULAN

Penguraian akar masalah pada keterlambatan layanan pensiun di BKPSDM Kabupaten Sumenep salah satunya adalah tidak adanya upaya peremajaan data kepegawaian pada

SIMPEG dan/ My ASN oleh Pegawai Pemkab Sumenep, lebih-lebih bagi ASN yang akan memasuki Batas Usia Pensiun.

Selain itu, dijumpai kurang sinerginya stakeholders yang terlibat dalam pelayanan ini, menjadi salah satu akar masalah. Kurangnya upaya transfer informasi yang sudah tersampaikan ke masing-masing operator di setiap Perangkat Daerah ke setiap ASN di instansinya.

Dibutuhkan komitment antar stakeholders dan pimpinan dalam upaya keberlanjutan aksi perubahan dalam inovasi Layak Manis dimasa yang akan datang, termasuk dukungan anggaran dalam pengembangan system informasi berkelanjutan. Sehingga diharapkan Layanan Pensiun Duduk Manis memiliki daya guna dalam konteks pelayanan public dimasa yang akan datang.

Dijumpai titik point yang masih perlu mendapat perbaikan, baik dari sisi layanan informasi maupun dari segi komitmen bersama antar stekehders (BKPSDM, BKAD, PT.Taspen, PT. Bank Mandiri Taspen dan calon penerima pensiun itu sendiri dan Pemerintah Kabupaten Sumenep) dalam rangka peremajaan data, penambahan dan penyempurnaan system dan optimalisasi sinergitas.

Kedepannya, dengan LAYAK MANIS akan memberikan warna layanan publik Pemerintah Kabupaten Sumenep bidang Layanan Manajemen Kepegawaian khususnya Layanan Pensiun, agar lebih bermanfaat dan berdaya guna.

Semoga LAYAK MANIS dapat memberikan kontribusi nyata kinerja Pemerintah Kabupaten Sumenep melaui Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam semangat berkerja, berkarya dan berinovasi bagi kemajuan bangsa dan Negara.

DAFTAR PUSTAKA

Aditya, M. M. (2020). Penggabungan Teknologi Untuk Analisa Data Berbasis Data Dcience. Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS).

E. Sularno Pratiwi, d. W. (2021). Sistem Informasi Data Dosen Dan Karyawan Pada Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Dan Komputer (STMIK). Informatika.

Elsa Pratiwi, S. D. (2021). SISTEM INFORMASI DATA DOSEN DAN KARYAWAN PADA SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER DUMAI. Jurnal Informatika, Manajemen dan Komputer.

Gusmas, S. (2017). Manajemen/Administrasi Kepegawaian. In S. Gusman.

Haibuan, M. (Jakarta). Manajemen Sumber Daya Manusia. 2007: PT Bumi Aksara.

Irawan, H. &. (2011). Analisa dan Perancangan Sistem Informasi Administrasi Kepegawaian Direktorat Jendral Pengembangan Ekspor Nasional Kementerian Perdagangan RI. Bit (Fakultas Teknologi Informasi Universitas Budi Luhur), 8(2).

Jumaili, S. (2015). Kepercayaan Terhadap Teknologi Sistem Informasi Baru dalam Evaluasi Kinerja Individual. Kumpulan Materi Simposium Nasional Akuntansi VIII, 16.

Mauliasyifa. (2013, 12 04). Administrasi Kepegawaian. Retrieved from Administrasi Kepegawaian.

Mukhlis, S. (2012). Administrasi Kepegawaian. Leutika Prio.

Mulyani, I. Z. (2019). Pengaruh Sistem Teknologi Informasi Pada Manajemen dan Informasi dalam Layanan Keperawatan. Jurnal Teknologi Informasi Komunikasi.

Pranita, N. (2015). Inovasi Administrasi Kepegawaian dengan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian dalam Mewujudkan Good Governance. Doctoral Dissertation, Brawijaya University.

Robbins. (2005). Manajemen Kepegawaian. Jakarta: Pradnya Pramita. S.Pd, M. S. (2018). Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai. Aksara Timur.

Situmorang, S. H. (2010). Analisis Data Untuk Riset Manajemen dan Bisnis. USUpress.

Undang-Undang No. 43 Tahun 1999 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian. (n.d.).