



INOVASI PELAYANAN PEMBERIAN PERTIMBANGAN TEKNIS PENSIUN PNS BERBASIS DOCU DIGITAL

PENDAHULUAN

Digitalisasi pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan merupakan kebijakan strategis yang perlu dikembangkan seiring dengan tuntutan masyarakat dan pesatnya perkembangan teknologi. Berbagai inovasi dilakukan oleh pemerintah sebagai pelayanan

publik, guna merespon penilaian publik atas rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang selama ini dilakukan oleh pemerintah. Dalam penyelenggaraan manajemen Pegawai Negeri Sipil (PNS), inovasi pelayanan pensiun PNS dan Pejabat Negara berbasis digital didorong oleh kebijakan pemerintah dalam penerapan *e government* guna memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Percepatan digitalisasi penyelenggaraan pemerintah pada umumnya dipengaruhi oleh isu-isu sentral, harapan, kritik dan keluhan publik terhadap rendahnya mutu pelayanan publik.

Pemberian pensiun PNS dan Pejabat Negara dalam manajemen PNS berbasis elektronik diperlukan untuk mempermudah akses pelayanan dan sistem untuk memudahkan akses dan informasi yang lebih profesional. Pensiun pada hakikatnya adalah pemberian jaminan hari tua sebagai penghargaan atas jasa-jasa pegawai negeri selama bekerja dalam organisasi pemerintahan. Dalam Undang Undang Nomor 11 Tahun 1969 Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda Pegawai, bahwa pensiun pegawai dan pensiun janda/duda diberikan sebagai jaminan hari tua dan sebagai penghargaan atas jasa-jasa pegawai negeri selama bertahun-tahun bekerja dalam dinas Pemerintah. Sebagaimana disebutkan dalam PP Nomor 11 Tahun 2017 Pasal 260 ayat 3, bahwa Badan Kepegawaian Negara (BKN) melakukan verifikasi terhadap informasi dan data pengelolaan pensiun sebagaimana dimaksud pada ayat 2 untuk pemberian pertimbangan teknis pensiun PNS kepada Instansi Pemerintah. Adapun regulasi terkait pemberian pertimbangan teknis pensiun PNS diatur dalam Peraturan Kepala BKN Nomor 2 tahun 2018.

Ringkasan Eksekutif

- Inovasi pelayanan pemerintah diperlukan untuk memperbaiki pelayanan publik seiring dengan perkembangan teknologi informasi.
- Dilingkungan instansi pemerintah pengembangan pelayanan pensiun berbasis elektronik/aplikasi diperlukan sebagai inovasi dalam proses pemberian pertimbangan teknis pensiun PNS.
- Dalam manajemen PNS, digitalisasi pelayanan pensiun diperlukan untuk memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan transparan.
- Diperlukan regulasi teknis terkait dengan pengembangan pelayanan pensiun PNS berbasis aplikasi sebagai landasan hukum guna menciptakan sistem yang lebih jelas dan terarah.
- Docu Digital merupakan aplikasi pelayanan pensiun PNS dan Pejabat Negara yang digunakan sebagai sarana untuk mengirimkan dokumen secara elektronik.

Penulis : Dian Octavia Hapsari
Pengarah : Haryomo DP
Penanggungjawab : Hardianawati
Redaktur : Ajib Rakhmawanto
Wakil Redaktur : Haryanah
Penyunting/Editor : Katherin
Editor Bagian/Section Editor : Novi Savarianti Fahrani
Ardy Firman Syah
Azmi Listya Anisah
Diana Marifah
Design Grafis : Santosa
Sekretariat : Givan Permadi
Hamid Munawan
Mochammad Ervin Permana
Alamat : Jl. Letjend Sutoyo No.12 Cililitan
Jakarta Timur
Telp/e-mail : 021-80887011/puslitbang_bkn@yohoo.com

Setelah diimplementasikan Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017, BKN tidak lagi menerbitkan Surat Keputusan (SK) Pensiun, yang diganti dengan pemberian Pertimbangan Teknis Pensiun. BKN sebagai penyelenggara Manajemen PNS yang bertugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang manajemen kepegawaian negara sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini BKN melaksanakan pelayanan kepegawaian untuk menerbitkan pertimbangan teknis pensiun pegawai. Hal ini sesuai dengan semangat dalam melaksanakan pelayanan publik, dimana setiap instansi pemerintah dituntut untuk selalu melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Dengan mempertimbangkan isu-isu sentral, harapan, kritik dan keluhan publik terhadap rendahnya mutu pelayanan publik, maka BKN melaku perbaikan dan inovasi sebagai kapasitas instansi pemerintah dalam memperbaiki pelayanan publik dalam pemberian pensiun PND dan Pejabat Negara.

PELAYANAN PENSIUN PNS

Pelayanan publik adalah hak dasar bagi warga negara, hal ini dilakukan karena pelayanan publik menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kewajiban negara untuk mensejahterakan masyarakatnya. Pelayanan publik tidak sekedar menyiapkan instrument bagi keberlangsungan instansi pemerintah untuk menggugurkan kewajiban dalam penyelenggaraan negara, malainkan bahwa pelayanan publik menjadi esensi dasar untuk mewujudkan keadilan sosial (Puspitosari dkk, 2016:179). Menurut Mochamad Chazienul Ulum (2018:18), pelayanan publik setidaknya menyangkut 2 (dua) prinsip yaitu yang pertama bahwa baik buruknya pelayanan publik secara umum dapat mempengaruhi dan menentukan daya saing suatu bangsa dan negara, yang kedua, bahwa deskripsi/gambaran pelayanan publik dari (birokrasi) suatu bangsa merefleksikan dan berkontribusi pada modal sosial (*social capital*). Dalam merespon perkembangan lingkungan strategis pelayanan berbasis elektronik diperlukan sebagai pengembangan dan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi instansi pemerintah. Namun demikian masih banyak dijumpai berbagai kelemahan yang belum secara

cepat direspon oleh sebagian besar instansi pemerintah sesuai dengan harapan, aspirasi, dan ekspektasi masyarakat.

Seiring dengan datangnya era industri 4.0 secara rasional segala bentuk pelayanan publik harus dilaksanakan secara digital. Digitalisasi pelayanan publik diikuti dengan peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompetitif dan pembangunan masyarakat madani yang memahami teknologi. Tentu saja dengan adanya semangat penerapan teknologi dalam penyelenggaraan pemerintahan bukanlah menjadi hal penghambat, namun ini justru dapat menjadi pendorong untuk melakukan inovasi, terutama bagi setiap instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, serta berkualitas menjadi kewajiban yang harus dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat. Untuk mewujudkan hal ini, diperlukan transformasi dan inovasi pelayanan publik ke arah digitalisasi untuk mempercepat dan memudahkan pelayanan publik, termasuk di BKN. Pelayanan pensiun PNS dan Pejabat Negara yang dilakukan oleh BKN diberikan kepada setiap instansi pemerintah baik di pusat maupun daerah. Pelayanan pensiun PNS dan Pejabat Negara dilakukan dengan menggunakan splikasi SAPK (Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian), dimana aplikasi ini adalah sama untuk pemberian pelayanan mutasi kepegawaian PNS. Alur pelayanan diawali dengan menginput usulan pensiun ke aplikasi SAPK kemudian mengirimkan beberapa berkas yang diperlukan untuk proses verifikasi di BKN. Adapun terdapat beberapa persyaratan yang harus dilengkapi, sebagaimana berikut:





PNS dan pensiun PNS/Pejabat Negara dilakukan secara elektronik. Kenaikan pangkat untuk periode Oktober 2020 diusulkan melalui *docu digital* dan untuk usulan pensiun yang diusulkan per 1 Agustus 2020 diusulkan lewat aplikasi *docu digital*.

Gambar 1. Logo Docu Digital

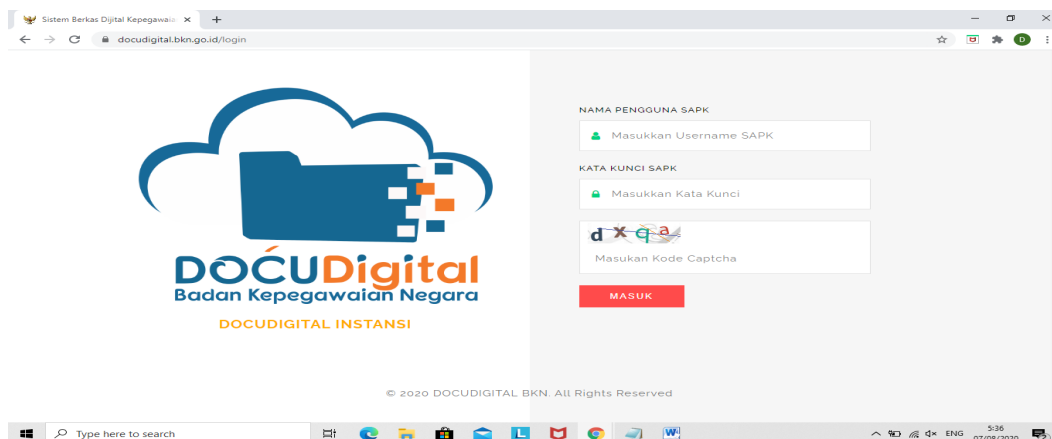


DOCU DIGITAL PELAYANAN PENSIUN

Digitalisasi pelayanan publik menjadi keniscayaan dalam upaya meningkatkan transparansi dan meningkatkan kualitas pelayanan pensiun PNS dan Pejabat Negara sebagai pengembangan dan inovasi pelayanan kepegawaian. Sebagaimana disampaikan oleh Asisten Deputi Koordinasi Pelaksanaan, Kebijakan, dan Evaluasi Pelayanan Publik Wilayah I Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Jeffrey Erlan bahwa pelayanan dengan sistem digital atau daring menjadi hal yang utama dalam era *new normal* (www.menpan.go.id). Terkait dengan isu-isu permasalahan ini BKN melakukan inovasi pelayanan berbasis teknologi dalam pelayanan pensiun dan kenaikan pangkat dengan *launching* aplikasi *docu digital* untuk mengoptimalkan pelayanan pensiun di era *new normal*. Hal ini sebagaimana dijelaskan dalam Surat Edaran Deputi Mutasi Kepegawaian BKN Pusat Nomor D-26-30/V 108-9/99 tanggal 20 Juli 2020 bahwa proses pelayanan kenaikan pangkat

Model aplikasi ini dapat diakses di docudigital.bkn.go.id yang merupakan website resmi BKN. Aplikasi ini menggantikan pengiriman berkas pensiun PNS dan Pejabat Negara secara fisik menjadi berkas digital. Hal ini dimaksud untuk mengoptimalkan pelayanan Pensiun PNS dan Pejabat Negara melalui media elektronik. Pelayanan pensiun PNS dan Pejabat Negara melalui sistem/aplikasi Docu Digital sebagai pengembangan dalam penyelenggaraan pelayanan di bidang Pensiun BKN. Sisten Docu Digital akan membatasi kegiatan dan mengurangi resiko kesalahan dalam pelayanan pensiun PNS dan Pejabat Negara yang akan menjadi sarana lebih cepat, efektif dan efisien, sehingga yang tadinya berkas masih dikirim lewat pos atau dikirim oleh penghubung instansi pemerintah secara langsung ke BKN, sekarang bisa dikirimkan melalui aplikasi ini.

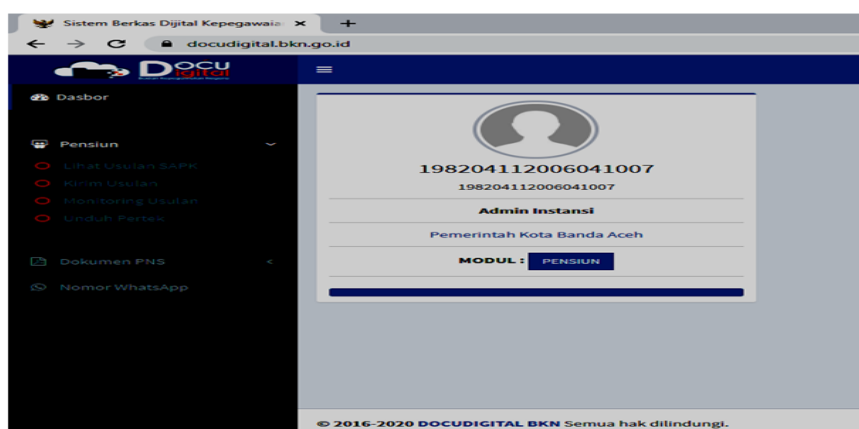
Gambar 2 : Tampilan log in aplikasi Docu Digital



Terkait dengan usulan pensiun, pengguna layanan/instansi login pada halaman *docudigital.bkn.go.id* menggunakan *user* SAPK yang sudah dimiliki. Langkah pertama yang dilakukan saat membuat usulan adalah memasukkan usulan ke aplikasi SAPK. Setelah usulan diinput ke aplikasi, langkah selanjutnya adalah memasukan berkas-berkas yang dibutuhkan untuk kelengkapan usul pensiun. Di dalam aplikasi, ada beberapa berkas yang sifatnya *mandatory*/wajib diunggah dan ada beberapa berkas yang bersifat opsional. Berkas

yang sifatnya *mandatory* ini jika tidak dilampirkan maka usulan tidak akan terunggah ke aplikasi. Setelah berkas dilengkapi, berkas segera diunggah dan terkirim ke BKN dalam waktu 1 x 24 jam. Aplikasi juga menyediakan tampilan waktu yang menunjukkan sudah berapa hari usulan dikirim, yang dapat digunakan sebagai monitoring bagi pengguna. Terkait dengan penggunaan berkas digital ini, produk pertimbangan teknis yang diterbitkan juga dalam bentuk digital dan ditandatangani dengan tanda tangan digital/*digital signature*.

Gambar 3 : Tampilan aplikasi untuk pengguna layanan/instansi yang akan mengunggah usulan



PENUTUP

Inovasi pelayanan pensiun dalam rangka mewujudkan pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi untuk mewujudkan kepuasan masyarakat adalah kewajiban bagi setiap instansi sebagai aktor pelayanan publik termasuk BKN. Digitalisasi pelayanan pensiun merupakan salah satu inovasi yang perlu untuk terus dikembangkan terkait dengan masifnya perkembangan teknologi yang menuntut segala sektor untuk berjalan dengan cepat, tidak terkecuali di BKNi. BKN mengembangkan inovasi dengan meluncurkan aplikasi Docu Digital dalam rangka mewujudkan pelayanan pensiun PNS dan Pejabat Negara yang lebih baik untuk tercapainya kepuasan masyarakat PNS sebagai subjek yang dilayani.

REKOMENDASI

1. Menetapkan regulasi terkait aplikasi penggunaan Docu Digital sehingga perubahan prosedur pelayanan dapat dilakukan berdasarkan aturan dan prosesur yang jelas.

2. Memberikan pendampingan teknis terkait dengan penggunaan aplikasi, beberapa instansi belum begitu familiar dengan penggunaan teknologi Docu Digital.

3. Menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait pelayanan pensiun PNS dan Pejabat Negara dengan menggunakan aplikasi Docu Digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Hesti, Puspitosari, dkk. 2011. *Filosofi Pelayanan Publik*. Malang: Setara Press
- Ulum, Chazienul. 2018. *Public Service: Tinjauan Teoretis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik*. Malang : Universitas Brawijaya Press
- <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/transformatasi-digital-dalam-pelayanan-adalah-keharusan>