

# PELAYANAN ADMINISTRASI PENSIUN PEGAWAI NEGERI SIPIL (PNS) PADA BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH KABUPATEN SINJAI

Oleh:  
**Muhammad Takdir**  
STISIP Muhammadiyah Sinjai

## Abstrak

Penulis bertujuan untuk mengetahui Sistem Pelayanan Administrasi Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sinjai. Tulisan ini adalah hasil Penelitian menggunakan dasar penelitian survey, sedangkan tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif yang mana dapat memberikan gambaran tentang sitem pelayanan administrasi pensiun pegawai negeri sipil (PNS) pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sinjai, dengan populasi sebanyak 20 orang. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan penyebaran angket kepada responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi pensiun PNS pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sinjai sudah berjalan efektif. Walaupun masih perlu meningkatkan beberapa hal seperti sumber daya manusia yang berkualitas, kecepatan dalam pelayanan, dan pemeliharaan sarana dan fasilitas kerja yang sudah ada dan memadai. Dengan upaya peningkatan pelaksanaan pelayanan administrasi pensiun pegawai negeri sipil (PNS) pada BKD Kabupaten Sinjai pada waktu yang datang diharapkan akan cenderung lebih meningkat dan lebih baik sebagaimana apa yang diharapkan oleh masyarakat.

**Kata kunci:** Pelayanan Administrasi; Pegawai Pensiun

## PENDAHULUAN

Proses pembinaan kepegawaian di Indonesia dilakukan dengan tujuan untuk menjamin penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan secara berdaya guna dan berhasil guna. Dalam Undang-Undang Nomor 43 tahun 1999 bab III pasal 23, ditegaskan bahwa salah satu bentuk pembinaan adalah dengan jalan pemberhentian pegawai secara hormat, baik karena permintaan sendiri, maupun karena telah mencapai usia pensiun.

Pemberian pelayanan pensiun harus diberikan kepada pegawai yang sudah mencapai umur tertentu atau mencapai jangka waktu tertentu bekerja pada pemerintah dan bisa dikecualikan kepada pegawai yang memang keahliannya betul-betul dibutuhkan oleh organisasi. Pemberian pensiun ini diberikan dengan pertimbangan bahwa tingkat kemampuan pegawai pada saat-saat tertentu atau usia tertentu akan menurun kinerjanya sehingga akan menghambat pencapaian tujuan organisasi.

Pelayanan terhadap pensiunan pegawai pada dasarnya merupakan kegiatan administrasi, karena pegawai yang memasuki masa pensiun harus melengkapi dan memasukkan kelengkapan berkas administrasi untuk dijadikan pertimbangan bagi instansi pembina kepegawaian (Badan Kepegawaian Daerah), untuk gaji pensiun sesuai dengan pangkat dan golongannya selaku pegawai negeri sipil.

Berdasarkan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 tahun 1995, yang menekankan bahwa kegiatan pelayanan yang sederhana berorientasi pada prosedur dan tata cara pelayanan yang harus diselenggarakan secara mudah, lancar, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan, sehingga sistem pelayanan tersebut tidak menimbulkan berbagai persepsi. Selain itu pelayanan tersebut harus mengandung nilai kejelasan dan kepastian, mengenai prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan

pelayanan, baik teknis maupun administratif, serta jadwal waktu penyelesaian pelayanan sehingga hasil pelayanan tersebut dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum.

Pengurusan administrasi pensiunan Pegawai Negeri Sipil di wilayah kerja Badan Kepegawaian Kabupaten Sinjai, secara keseluruhan diproses di Badan ini sesuai dengan persyaratan administrasi secara nasional yang berlaku bagi calon pensiunan Pegawai Negeri Sipil. Setelah keseluruhan administrasi pensiunan dipenuhi oleh calon pensiunan. Maka pihak Badan Kepegawaian ini memproses lebih lanjut ke Badan Kepegawaian Negara di Makassar.

Proses pengurusan administrasi pensiunan membutuhkan pelayanan yang optimal dari pihak petugas di Badan Kepegawaian Daerah ini, sehingga setiap calon pensiunan yang mengurus administrasi pensiunan dan telah memenuhi persyaratannya mendapatkan pelayanan administrasi yang memuaskan.

Berdasarkan kondisi obyektif di lapangan, menunjukkan bahwa permasalahan yang biasa ditemui dalam pemberian pelayanan administrasi pensiunan pegawai negeri sipil tersebut berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan yang diberikan petugas pelayanan, mekanisme pelayanan, dan sikap serta tingkah laku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pensiunan Pegawai Negeri Sipil di Badan Kepegawaian Daerah Sinjai.

Selain itu, dalam pemberian pelayanan administrasi pensiunan di Badan Kepegawaian Daerah ini biasanya dipengaruhi oleh berbagai faktor keterbatasan sarana dan perlengkapan administrasi. Dalam kaitan ini, sarana komputerisasi masih terbatas untuk mendukung kelancaran proses pelayanan yang cepat dan tepat waktu, juga sistem pengarsipan data kepegawaian yang berhubungan dengan calon pensiunan Pegawai Negeri Sipil, sehingga terkadang petugas mengalami kesulitan awal untuk mendapatkan data terbaru bagi calon pensiunan Pegawai Negeri Sipil tersebut.

Permasalahan lain yang ditemui dilapangan adalah berkaitan dengan keterbatasan dan operasional sehingga petugas mengalami kesulitan teknis untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja mereka untuk memberikan pelayanan administrasi yang optimal kepada calon pensiunan yang akan memasuki usia pensiunan dan bagi mereka yang sudah pensiunan. Keterbatasan dana operasional ini berimplikasi pada terbatasnya dana untuk insentif yang diberikan kepada pegawai juga menjadi permasalahan yang dihadapi petugas untuk memberikan pelayanan administrasi pensiunan secara optimal.

Keadaan permasalahan tersebut diatas sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang bersifat mendukung atau menghambat pemberian pelayanan administrasi pensiunan PNS di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sinjai, antara lain faktor Motivasi kerja dan jumlah pegawai dan tingkat kesadaran pensiunan Pegawai Negeri Sipil yang mendapatkan pelayanan petugas.

Berdasarkan fenomena permasalahan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan administrasi pensiunan Pegawai Negeri Sipil Pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sinjai, sekaligus menjadi permasalahan yang dihadapi oleh petugas pemberi layanan administrasi pensiunan Pegawai Negeri Sipil, juga menjadi indikator dalam pengukuran tingkat kepuasan pensiunan dalam mendapatkan pelayanan administrasi.

Permasalahan pelayanan administrasi pensiunan Pegawai Negeri Sipil seperti digambarkan di atas memberikan daya tarik tersendiri, untuk diteliti selanjutnya dituangkan dalam bentuk karya ilmiah dengan berfokus pada "*Sistem Pelayanan Administrasi Pensiun Pegawai Negeri Sipil Pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sinjai*"

Permasalahan dalam penulisan ini hanya dibatasi pada beberapa poin seperti pada rumusan di bawah ini :

1. Bagaimana sistem pelayanan administrasi pensiun Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sinjai?
2. Faktor-faktor apa yang mendukung dan menghambat pelayanan administrasi pensiunan Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sinjai.

Tujuan penulisan ini disusun untuk menjawab rumusan permasalahan seperti yang tercantum pada poin rumusan masalah diatas, sehingga dengan demikian penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sistem pelayanan administrasi pensiun Pegawai Negeri Sipil di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sinjai.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung dan menghambat sistem pelayanan administrasi pensiun Pegawai Negeri Sipil di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sinjai.

Penulisan ini diharapkan dapat memenuhi beberapa nilai kegunaan, seperti di bawah ini :

1. Sebagai bahan masukan bagi pihak Badan Kepegawaian Daerah kabupaten Sinjai dalam melakukan pelayanan administrasi pensiun Pegawai Negeri Sipil di lingkup Pemerintah Kabupaten Sinjai.

2. Sebagai bahan referensi bagi calon penulis lain yang melakukan penelitian mengenai pelayanan administrasi pensiun Pegawai Negeri Sipil di lingkup pemerintah Kabupaten Sinjai.

Pelayanan administrasi pensiunan pegawai negeri sipil bukan lagi merupakan kegiatan baru dalam sistem kepegawaian, bahkan sejak dimulainya istilah kepegawaian, pada saat itu pula dikenal adanya sistem pemensiunan pegawai. Pelayanan ini bukan masalah yang mudah, tetapi merupakan masalah yang cukup kompleks, sehingga pelayanan ini merupakan suatu sistem yang mempunyai aturan main sendiri dan harus dipenuhi oleh pejabat pembina kepegawaian, dan bila ke luar dan tidak sesuai lagi dengan sistem tersebut, maka akan membawa pengaruh yang cukup signifikan dalam pelayanan administrasi pensiun itu sendiri.

Sistem pelayanan administrasi-administrasi pensiun ini melibatkan dua pihak yang keduanya saling mengikat dan membutuhkan suatu ikatan kerja sama yang kuat, yaitu pihak pegawai layanan administrasi pensiunan Pegawai Negeri Sipil (dalam hal ini adalah Badan Kepegawaian Daerah). Dengan pihak Pegawai Negeri Sipil yang mengajukan hak pensiun.

Badan kepegawaian Daerah dan pegawai pensiun, dalam pelayanan administrasi pensiunan pegawai masing-masing mempunyai kedudukan yang sama-sama penting, dimana Badan Kepegawaian Negara selaku pelaksana pelayanan administrasi pensiun Pegawai Negeri Sipil, yang bila tidak didukung oleh pensiunan pegawai tersebut, maka Badan Kepegawaian Daerah tidak dapat melakukan pengelolaan secara baik. Begitu pula sebaliknya, pensiunan Pegawai Negeri Sipil tersebut tidak dapat memperoleh pelayanan administrasi pensiun bila tidak mendapat dukungan dari Badan Kepegawaian Daerah. Oleh karena itu keduanya harus bekerja sama berusaha untuk meningkatkan pelayanan administrasi pensiunan Pegawai Negeri Sipil dengan jalan mengembangkan faktor-faktor pendukung serta menekan faktor-faktor penghambat.

Sistem pelayanan administrasi pensiun Pegawai Negeri Sipil sebagai salah satu bentuk kegiatan pelayanan yang diberikan oleh Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sinjai kepada Pegawai Negeri Sipil itu sendiri harus sedapat mungkin membentuk sistem pelayanan yang efisien dengan memperhatikan beberapa unsur, yaitu ; (1) kualitas pelayanan, (2) mekanisme pelayanan, dan (3) sikap pegawai yang memberi layanan.

### **Definisi Operasional**

1. Sistem pelayanan administrasi pensiun Pegawai Negeri Sipil adalah pelayanan administrasi pensiun Pegawai Negeri Sipil lingkup pemerintah Kabupaten Sinjai yang dilakukan oleh Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sinjai. Indikator sistem pelayanan ini adalah : (a) kualitas layanan, (b) mekanisme pelayanan.
2. Kualitas pelayanan adalah keadaan baik buruknya pelayanan administrasi pensiun Pegawai Negeri Sipil yang diberikan oleh pegawai Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sinjai indikatornya adalah : (a)

- tingkat kesalahan layanan, (b) ketepatan waktu layanan serta (c) kesesuaian pelayanan dengan prosedur.
3. Mekanisme pelayanan adalah rangkaian prosedur yang telah menjadi ketetapan dalam melakukan pelayanan administrasi pensiun Pegawai Negeri Sipil di BKD Kabupaten Sinjai Indikatornya adalah : (a) kejelasan aturan, (b) kesederhanaan mekanisme, dan (c) kepastian permasalahan pelayanan.
  4. Faktor-faktor pendukung sistem pelayanan administrasi pensiun Pegawai Negeri Sipil di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sinjai terdiri atas : a) Motivasi kerja pegawai, b) jumlah pegawai layanan, dan c) jumlah Pegawai Negeri Sipil dilayani.
  5. Faktor-faktor penghambat pelayanan administrasi pensiun PNS di BKD Kabupaten Sinjai adalah : a) sarana pelayanan, b) kinerja pegawai, dan sikap dan tingkah laku pegawai pemberi layanan.
  6. Tingkat pelayanan administrasi pensiun Pegawai Negeri Sipil adalah hasil akhir dari sistem pelayanan administrasi pensiun di BKD Kabupaten Sinjai dengan menggunakan item ; (a) sangat baik, (b) baik, (c) kurang baik, (d) tidak baik, (e) sangat tidak baik

#### Metode Penulisan

Penulisan ini dituangkan dalam bentuk karya ilmiah berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada tahun 2010

1. Lokasi Penelitian  
Penelitian ini berlokasi di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sinjai dengan pertimbangan bahwa sistem pelayanan administrasi pensiun Pegawai Negeri Sipil di kantor tersebut.
2. Jenis dan Tipe Penelitian
  - a. Jenis Penelitian  
Jenis penelitian adalah survey, dengan menfokuskan pada sistem pelayanan administrasi pensiun Pegawai Negeri Sipil di kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sinjai
  - b. Tipe ini adalah deskriptif, yaitu penelitian yang memberikan gambaran tentang sistem pelayanan administrasi pensiun Pegawai Negeri Sipil di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sinjai, serta faktor-faktor yang dapat mendukung dan menghambat sistem pelayanan administrasi pensiun Pegawai Negeri Sipil tersebut.
3. Populasi dan Sampel
  - a. Populasi  
Populasi penelitian sebanyak 544 orang, dan diambil dari seluruh pensiun Pegawai Negeri Sipil lingkup Pemerintahan Kabupaten Sinjai untuk keadaan lima tahun terakhir yaitu mulai tahun 2006 sampai dengan tahun 2010.
  - b. Sampel  
Pengambilan sampel dilakukan secara purposive sampling. Dari 544 orang pensiun pegawai negeri sipil untuk keadaan lima tahun terakhir yaitu mulai tahun 2006 sampai dengan tahun 2010 diambil sampel sebanyak 20 orang.

#### 4. Jenis dan sumber Data

##### a. Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas dua jenis, yaitu data kuantitatif dan data kualitatif. Data kuantitatif adalah data berupa angka-angka dan ukuran nominal, sedangkan data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar yang berhubungan dengan sistem pelayanan administrasi pensiun Pegawai Negeri Sipil di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sinjai.

##### b. Sumber Data

Sumber data terdiri atas data primer dan data sekunder.

Data primer diperoleh penulis dengan cara observasi, wawancara dan koesioner. Sedangkan data sekunder dalam bentuk dokumen-dokumen, laporan-laporan tertulis maupun peraturan-peraturan yang berhubungan dengan pelayanan administrasi pensiun Pegawai Negeri Sipil di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sinjai.

#### 5. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dengan cara mengamati secara langsung sistem pelayanan administrasi pensiun Pegawai Negeri Sipil di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sinjai.

b. Wawancara langsung dengan responden untuk mengetahui sistem pelayanan administrasi pensiun Pegawai Negeri Sipil di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sinjai.

c. Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan cara memberikan kuesioner/angket berisi daftar pertanyaan. Kepada seluruh responden mengenai sistem pelayanan administrasi pensiun Pegawai Negeri Sipil di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sinjai.

#### 6. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan teknik deskriptif kualitatif, yaitu menganalisis semua data yang berhasil dikumpulkan penulis, baik data primer maupun data sekunder, dan selanjutnya data tersebut disajikan dalam bentuk tabel tabulasi frekuensi dan persentase yang dilengkapi dengan pernyataan kategori tanggapan responden seperti yang terdapat dalam kuesioner penelitian.

#### TINJUAN PUSTAKA

##### Pengertian Sistem

Sistem merupakan salah satu unsur konsep yang digunakan dan dikaji dalam penelitian ini. Secara garis besarnya pengertian sistem telah banyak dikemukakan oleh para ahli.

Menurut Winardi (1990:174) mengemukakan bahwa : “Sistem merupakan elemen yang terkait satu sama lain yang membantu mencapai suatu tujuan atau melaksanakan fungsi, apabila sebuah elemen di pengaruhi maka elemen-elemen yangm dipengaruhi pula”.

Selanjutnya menurut Pamudji (1981:4) Mengemukakan bahwa: “Suatu kebulatan atau keseluruhan yang komplek atau terorganisir, suatu himpunan atau

perpaduan hal-hal atau bagian-bagian yang membentuk suatu kebulatan atau keseluruhan yang kompleks atau utuh.

Menurut Poerwadarminta (1987:955) sistem adalah: “Sekelompok bagian-bagian(alat dan sebagainya), yang bekerja bersama-sama untuk melakukan sesuatu maksud.”

Menurut Sumantri (1976:17) sistem adalah: “Sekelompok bagian-bagian yang bekerja bersama-sama untuk melakukan suatu maksud. Apabila salah satu bagian yang rusak atau tidak dapat menjalankan tugasnya maka maksud yang hendak dicapai tidak akan terpenuhi atau setidak-tidaknya sistem yang sudah terwujud akan mendapat gangguan.”

Menurut Musanef (1989:7) sistem adalah: Suatu sarana yang menguasai keadaan dan pekerjaan agar dalam menjalankan tugas dapat teratur.”

Jadi sistem adalah kesatuan yang utuh dari sesuatu rangkaian, yang kait mengkait satu sama lain, bagian atau anak cabang dari suatu sistem menjadi induk dari rangkaian selanjutnya. Begitulah seterusnya sampai pada bagian terkecil, rusaknya salah satu bagian akan mengganggu kestabilan sistem itu sendiri secara keseluruhan. Pemerintah Indonesia suatu contoh sistem dan anak cabangnya adalah sistem pemerintahan daerah, kemudian seterusnya sistem pemerintahan desa dan kelurahan.

Dari berbagai pendapat yang ada, maka dapat disimpulkan bahwa sistem adalah susunan yang teratur dari kegiatan-kegiatan yang saling bergantung dan prosedur-prosedur yang saling berhubungan dalam pelaksanaan tugas terutama dalam organisasi guna mencapai tujuan. oleh karena itu, dalam menerapkan suatu sistem hendaknya tidak dilakukan secara terpisah antar sub sistem atau unsur-unsur yang ada, sehingga tujuan yang ingin dicapai dapat terealisasi secara maksimal.

### **Pengertian Pelayanan**

Pengertian pelayanan pada dasarnya adalah merupakan suatu tindakan yang dilakukan untuk memberi atau membantu atau membantu orang lain, namun demikian pengertian pelayanan ini secara etimologi ditegaskan oleh Purwadarminta (1983:11) dalam kamus indonesia:

1. Layanan, melayani :  
Menolong, meladeni, menyediakan segalayang diperlukan orang atau tamu, pembeli dan sebagainya.
2. Pelayanan :  
Orang yang melayani (pembantu/pengasuh)
3. Per-layanan :  
Perbuatan (cara hal tersebut) melayani.

Dalam pengertian tersebut diatas, kata layanan dan pelayanan tersebut dilaporkan maka pelayanan yang tidak lain adalah tindakan pemberian jasa kepada yang membutuhkan sesuatu.

Moenir (1998:26) mengemukakan “Dalam usaha memenuhi kepentingan sering kali tidak dapat dilaksanakan sendiri melainkan memerlukan bantuan orang lain. Perbuatan orang lain tersebut yang dilakukan atas permintaan disebut pelayanan”

Jika diperhatikan pengertian pelayanan diatas terkandung makna bahwa dalam proses pelayanan terdapat

hak dan kewajiban. Jadi memperoleh pelayanan yang wajar untuk mendapatkan hak itu adalah suatu hak juga.

Istilah pelayanan mempunyai arti yang sangat luas menurut obyeknya namun dalam hal ini. Pelayanan dimaksud dengan pelayanan membantu apa yang telah diperlukan kepada yang melayani sesuatu keperluan orang tersebut.

Dari pengertian tersebut diatas dapat dimengerti bahwa pelayanan yaitu, suatu pekerjaan yang memberikan layanan sesuai dengan tata urutan yang telah digariskan, jadi apabila sistem pelayanan merupakan sistem yang tidak hanya dilakukan seorang saja melainkan dilakukan melalui pelayanan kerjasama beberapa orang yang statusnya sebagai lembaga atau orang, yang melakukan pelayanan kepada individu atau kelompok masyarakat.

Pemerintah dalam posisinya sebagai usaha lembaga yang menyelenggarakan administrasi negara, menjalankan roda pemerintahan, juga pelayanan masyarakat diharapkan mampu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien demi menunjang profesional. Sifat pelayanan pemerintah memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah yang bersifat urgen dibandingkan dengan organisasi lainnya. Urgentitas pelayanan ini karena menyangkut semua lapisan masyarakat.
2. Pelayanan pemerintah pada umumnya bersifat monopoli dan semi monopoli. Dalam hal ini bentuk pelayanan tidak diberikan pada organisasi lainnya.
3. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat birokrasi pemerintah relatif berdasarkan regalitas dari birokrasi pemerintah tersebut sehingga dengan demikian perluasan atau perubahan pelayanan kepada masyarakat yang pada umumnya sulit dapat menyesuaikan diri dengan tuntutan masyarakat.”

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor 81 Tahun 1993, bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan dilingkungan badan usaha milik negara (BUMN) dan badan usaha Milik Daerah (BUMD), baik dalam bentuk barang maupun bentuk jasa, yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan seluruh lapisan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Istilah pelayanan berasal dari kata layan yang artinya sesuatu jasa yang diberikan kepada publik, pakar lain memberikan pengertian tentang pelayanan dikemukakan oleh The Liang Gie (1988). Menurutnya pelayanan adalah segala bentuk kegiatan dan aktivitas dari suatu organisasi, baik organisasi pemerintah maupun non pemerintah yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat.

#### **1. Bentuk Pelayanan**

Layanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada 2 jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik organisasi massa atau organisasi negara.

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk pelayanan yang dilakukan dalam bentuk tulisan untuk melancarkan komunikasi dalam memberikan pelayanan

jarak jauh yang umumnya dilakukan petugas menengah dan bawah dengan mengandalkan keahlian dan keterampilan petugas.

## 2. Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Sarana pelayanan ini sangat penting keberadaannya, terutama dalam mendukung hubungan antara pelayan dengan pihak dilayani.

Sarana pelayanan ini lebih lanjut dikemukakan Moenir (2000) bahwa pada dasarnya akan lebih berarti bila dilengkapi sarana kerja dan fasilitas umum.

### a. Sarana Kerja

Suatu masyarakat maju dengan peralatan serba canggih, kegiatan dalam kehidupan manusia makin tergantung pada adanya peralatan meskipun hanya sebahagian. Menyadari hal ini, maka sarana kerja yang ada harus senantiasa dipelihara sesuai dengan standar, prosedur dan metode serta dijaga kesiapgunaannya

### b. Fasilitas Pelayanan

#### 1) Fasilitas ruangan terdiri atas :

- a) Pelayanan yang cukup aman dan tertib, seperti meja layanan dan loket yang cukup untuk penerimaan surat/berkas permohonan, penjualan karcis, penyeteroran dan penerimaan uang, satu dan lain disesuaikan dengan jumlah.
- b) Informasi dilengkapi dengan bahan-bahan yang penting dan secara umum ingin dan biasa diketahui oleh orang-orang yang berkepentingan.
- c) Tunggu, dilengkapi dengan penerangan yang cukup untuk dapat membaca, tempat duduk, meja kecil seperlunya, asbak dan bak sampah.
- d) Ibadah terutama bagi mereka yang beragama Islam seperti mushallah, agar sambil menunggu selesainya urusan, mereka dapat melaksanakan kewajiban sebagai umat Islam yaitu shalat.
- e) Tetap menjaga keberhasilannya.
- f) Kantin murah, untuk keperluan pegawai juga melayani orang-orang sedang menunggu di ruangan tunggu yang memenuhi fasilitas tertentu seperti minuman air putih.

#### 2) Telepon Umum

Fasilitas ini sangat membantu orang-orang yang sedang dalam keperluan mendesak melakukan komunikasi dengan keluarga atau teman. Lokasi telepon ini hendaknya tidak terlalu jauh dengan ruang tunggu pelanggan dan masih dalam lingkungan halaman yang bersangkutan.

#### 3) Alat Panggil

Fasilitas ini perlu terutama untuk ruang tunggu yang luas dan banyak memiliki loket dan pintu (gate). Mengingat diantara orang-orang tersebut ada yang tidak dapat membaca tetapi dapat mendengarkan, dan ada pula yang sebaliknya dapat membaca tetapi ia tidak mendengar.

## Pengertian Administrasi

Administrasi adalah kegiatan pendokumenan terhadap berbagai kegiatan dalam suatu organisasi. Pendokumenan ini untuk memberikan pembuktian atas setiap tindakan yang telah dilakukan. Dokumen tersebut sebagai bukti bahwa kegiatan itu telah dilaksanakan, dimana bagian lain yang ditujukan dalam dokumen tersebut akan mengadakan pencatatan seperlunya terhadap tugasnya dalam organisasi tersebut.

Administrasi berasal dari kata *administrate* (latin : *ad* = Pada, *ministrare* = melayani). Dengan demikian jika ditinjau dari asal kata administrasi berarti memberikan pelayanan. Pada saat ini administrasi telah berkembang menjadi suatu cabang ilmu tersendiri. Aktifitas dalam suatu organisasi yang kesemuanya merupakan rangkaian yang padu untuk mencapai suatu tujuan yang diharapkan.

Pengertian administrasi menurut Admosudirjo (1980:114) mengemukakan : “Administrasi pergerakan dari bimbingan yang didahului dengan perencanaan, penyelenggaraan dan pelaksanaan dari pada usaha tadi dan diterangi dengan pengawasan jalannya usaha”.

Pada prinsipnya apa yang telah dikemukakan di atas mengandung pengertian bahwa pada perinsipnya suatu administrasi merupakan rangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan kepada sesuatu untuk tujuan dalam suatu organisasi.

Moenir (2000) memberikan pengertian administrasi dalam arti sempit sebagai suatu proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan sebagian orang dalam organisasi untuk mencapai bagian sasaran antara yang ditetapkan lebih lanjut Moenir menyatakan bahwa administrasi dalam arti sempit adalah ketatausahaan (*Clerical work*), yang dilakukan oleh sebagian pegawai/karyawan rendah (golongan I dan II), yang umumnya berkaitan dengan keterampilan menggunakan kertas sebagai bahan utama.

Administrasi dalam arti sempit dapat diartikan sebagai kegiatan ketatausahaan (Siagian, 1985). Sedangkan tata usaha pada dasarnya adalah segenap rangkaian aktivitas, menghimpun, mencatat, mengolah, mengganda, mengirim dan menyimpan keterangan dalam setiap organisasi.

### 1. Fungsi Administrasi

Siagian (1987) mengemukakan fungsi administrasi pada dasarnya terbagai atas dua, yaitu fungsi-fungsi organik dan fungsi pelengkap. Fungsi organik adalah semua fungsi yang mutlak harus dijalankan oleh administrasi dan manajemen. Karena bila tidak dijalankan menyebabkan matinya organisasi, baik dalam waktu cepat atau lambat. Sedangkan yang dimaksud fungsi pelengkap adalah semua fungsi yang meskipun tidak

mutlak dijalankan organisasi, tetapi sangat menentukan efektifitas dan efisiensi pelaksanaan kegiatan.

## 2. Unsur Administrasi

Moerir (2000) , mengemukakan bahwa unsur administrasi dapat dibagi atas dua, yaitu unsur administrasi secara luas dan unsur administrasi secara sempit. Unsur administrasi secara luas meliputi kegiatan, semua orang, organisasi dan tujuan organisasi, sedangkan secara sempit, unsur organisasi terdiri atas kegiatan, sebahagian orang, organisasi dan sebahagian sasaran.

Klasifikasi ini didasarkan pada pendefinisian administrasi yang juga dibagi dalam arti luas dan arti sempit. Bila diperhatikan fungsi administrasi dalam arti sempit luas dan arti sempit terdapat berbagai persamaan dan perbedaan persamaan kedua klasifikasi tersebut terletak pada adanya unsur kegiatan dan organisasi, sedangkan perbedaan terletak pada unsur yang melibatkan orang, dimana secara luas, unsur administrasi melibatkan semua orang, sedangkan dalam arti sempit administrasi hanya melibatkan sebahagian atau beberapa orang saja.

Siagian (1987) mengemukakan bahwa unsur-unsur administrasi terdiri atas :

### 1. Dua orang atau lebih

Unsur manusia yang dimaksud adalah bahwa seseorang tidak dapat bekerja sama dengan dirinya sendiri, karena itu harus ada orang lain yang secara sukarela ataupun dengan cara lain diajak dalam proses kerja sama itu.

### 2. Tujuan

Tujuan yang hendak dicapai dapat ditentukan oleh semua orang yang terlibat dalam proses administrasi baru timbul kerjasama. Tujuan dapat pula ditentukan oleh sebahagian orang bahkan hanya satu orang. Akan tetapi bukanlah suatu hal yang mustahil pula bahwa pihak luarlah yang menentukan tujuan yang hendak dicapai.

### 3. Tugas yang hendak dilaksanakan

Mengenai unsur administrasi yang ketiga ini, orang sering beranggapan bahwa proses administrasi baru timbul apabila ada kerja sama. Dalam administrasi kerja sama terdiri atas dua, yaitu kerja sama yang ikhlas/Sukarela (voluntary cooperation) dan kerja sama dipaksakan (compulsory/antagonistic cooperation).

### 4. Peralatan dan Perlengkapan

Peralatan dan perlengkapan dalam suatu organisasi diperlukan dalam suatu proses administrasi menurut jumlah orang yang terlibat dalam suatu proses itu, sifat tujuan yang hendak dicapai, ruang lingkup serta aneka ragan tugas yang hendak dijalankan.

## Pengertian Pegawai Negeri Sipil

Uraian tentang pengertian pegawai negeri akan penulis awali dengan memberikan gambaran pengertian pegawai. Pegawai negeri sipil (PNS) salah satu jenis kepegawaian negara disamping anggota TNI dan anggota POLRI (UU No 43 Th 1999). Pengertian pegawai negeri sipil adalah warga negara RI yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam suatu jabatan negeri, atau disertai tugas

negara lainnya, dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku (pasal 1 ayat 1 UU 43/1999).

Pegawai dalam berbagai tulisan telah banyak dikemukakan oleh para ahli, salah satu diantaranya dikemukakan oleh Musanef (1986), yang mengemukakan bahwa pegawai adalah orang yang melakukan pekerjaan dengan mendapatkan imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan dari pemerintah atau badan usaha swasta.berdasarkan pengertian diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Pegawai adalah mereka yang telah memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan oleh undang-undang dan organisasi yang bersangkutan
2. Pegawai diangkat oleh pejabat atau pimpinan atau manajer yang berwenang
3. Pegawai disertai tugas dalam satu jabatan organisasi atau jabatan negara
4. Pegawai digaji menurut aturan perundang-undangan yang berlaku.

Pola pikir Pegawai Negeri Sipil terbagi dua:

1. Pola pikir positif (pola pikir berkembang) Pegawai Negeri Sipil tercermin dalam berbagai prestasi yang telah dicapai oleh Pegawai Negeri Sipil selama ini sesuai bidang tugasnya masing-masing, maupun dalam bentuk acuan norma dan aturan yang berlaku. Norma dan aturan tersebut diarah oleh Pegawai Negeri Sipil dalam bentuk menjaga sikap dan perilakunya, karena secara periodik dijadikan acuan penilaian antara lain dalam bentuk DP3. Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan Pegawai Negeri Sipil tersebut, tertuang dalam PP Nomor 10 Tahun 1979, terdiri atas norma-norma sikap perilaku : 1. Kesetiaan. 2. Prestasi Kerja. 3. Tanggung Jawab. 4. Ketaatan. 5. Kejujuran. 6. Kerjasama. 7. Prakarsa. 8. Kepemimpinan.
2. Pola pikir Negatif (Pola Pikir Tetap) Pegawai Negeri Sipil yang tercermin dalam bentuk 24 hambatan atau permasalahan perilaku Budaya Kerja Aparatur Pemerintahan. Undang-Undang Nomor 43 tahun 1999 menegaskan bahwa pegawai negeri adalah unsur secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara. Pemerintah dan pembangunan. Seiring dengan hal tersebut diatas, dalam rangka menghadapi Otonomi Daerah. Pegawai negeri merupakan penggerak upaya pembinaan, penyempurnaan dan penertiban yang ditujukan untuk lebih meningkatkan kemampuan dan pengabdian tugas-tugas, memiliki disiplin yang tinggi, kemampuan yang professional, wawasan pembangunan dan semangat pengabdian yang tinggi terhadap masyarakat, bangsa dan tanah air.

Pegawai negeri dalam Undang-Undang Nomor 43 tahun 1999 tersebut meliputi : (a) pegawai negeri sipil, (b) anggota Tentara Nasional Indonesia (TNI) dan (3) anggota Kepolisian Republik (POLRI). Sedangkan yang termasuk kedalam pegawai negeri sipil dibagi menjadi 2 (dua). Yaitu:

1. Pegawai Negeri Sipil Pusat (PNSP), yaitu pegawai negeri sipil yang gajinya dibebankan kepada anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN) dan bekerja

- pada departemen, lembaga pemeritnah non Departemen, kesekretariatan Lembaga Tertinggi Negara, Instansi Vertikal di daerah Propinsi/Kabupaten/Kota. Kepaniteraan pengadilan atau dipekerjakan untuk menyelenggarakan tugas negara lainnya.
2. Pegawai negeri Sipil Daerah (PNSD), yaitu Pegawai Negeri Sipil Daerah provinsi kabupaten/kota yang gajinya dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dan bekerja pada pemerintah daerah atau dipekerjakan di luas instansi daerah induknya. Upaya untuk menciptakan pegawai yang berdaya guna dan berhasil guna dalam suatu organisasi dibutuhkan suatu unit kerja khusus yang menangani kepegawaian ini.

### **Kriteria Pemberiaan Pensiunan Pegawai Negeri Sipil**

Pemberian pensiunan diberikan kepada pegawai negeri sipil, ketentuan seperti dalam peraturan Pemerintah Nomor 9 tahun 2003 tentang wewenang pengangkatan, pemindahan, dan pemberhentian pegawai negeri sipil, yaitu

1. Atas permintaan sendiri
 

Pegawai yang ingin menjalani masa pensiun atas permintaan sendiri diberikan dengan ketentuan telah mencapai usia 50 tahun dan telah memiliki masa kerja 20 tahun serta bersedia memenuhi persyaratan lainnya yang telah ditetapkan dalam undang-undang.
2. Telah memasuki masa pensiun
  - a. Batas usia pensiun bagi Pegawai Negeri Sipil adalah 56 (lima puluh enam) tahun
  - b. Batas usia pensiun bagi Pegawai Negeri Sipil yang memegang jabatan tertentu dapat diperpanjang sebagai berikut :
    - 1) 65 (enam puluh lima) tahun bagi Pegawai Negeri Sipil yang memegang jabatan :
      - a) Ahli peneliti dan peneliti yang ditugaskan secara penuh di bidang penelitian
      - b) Guru besar, lektor kepada yang ditugaskan secara penuh pada perguruan tinggi negeri maupun swasta.
    - 2) 60 (enam puluh) tahun bagi Pegawai Negeri Sipil yang memegang jabatan sebagai berikut :
      - a) Ketua, wakil ketua, ketua Muda dan Hakim Anggota Mahkamah Agung.
      - b) Jaksa Agung
      - c) Pimpinan kesekretariatan lembaga tertinggi/tinggi Negara
      - d) Sekretaris Jenderal, Inspektur Jenderal, Direktur Jenderal dan kepala Badan di Departemen .
      - e) Eselon I dan II dalam Jabatan Struktural
      - f) Dokter yang ditugaskan secara penuh pada lembaga kedokteran negeri sesuai profesinya
      - g) Pengawas dan guru yang ditugaskan secara penuh sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA) dan Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP)
      - h) Penilik Taman-kanak-Kanak, Penilik Sekolah Dasar dan Penilik Pendidikan Agama.,

- i) Guru yang ditugaskan secara penuh pada sekolah dasar.
- 3) 58 (lima puluh delapan) tahun bagi Pegawai Negeri Sipil yang memegang jabatan :
    - a) Hakim pada mahkamah pelayaran
    - b) Hakim pada pengadilan tinggi
    - c) Hakim pada pengadilan negeri
    - d) Hakim agama pada pengadilan Agama tingkat banding
    - e) Hakim agama pada pengadilan agama
    - f) Pemilik taman kanak-kanak, pemilik sekolah dasar dan pemilik pendidikan agama.

### **Mekanisme Pelayanan Administrasi Pensiunan Pegawai Negeri Sipil**

Ketentuan tentang pensiunan Pegawai Negeri Sipil telah diatur dalam peraturan pemerintah Nomor 9 tahun 2003. Khusus mengenai pensiunan ini, dalam peraturan tersebut dinyatakan bahwa pemberian pensiunan bagi Pegawai Negeri Sipil dilakukan dengan melalui mekanisme sebagai berikut :

#### **1. Tat Cara pemberian pertimbangan teknis**

- a. Persiapan
  - 1) Untuk tahap persia pan, badan kepegawaian negara (BKN) menerbitkan daftar normatif (listing) bagi pegawai negeri sipil yang akan mencapai batas usia pensiun yang disusun dalam setiap tahun anggaran berjalan.
  - 2) Daftar nominatif tersebut disampaikan kepada pejabat pembina kepegawaian daerah selambat-lambatnya 1 tahun sebelum Pegawai Negeri Sipil mencapai batas usia pensiun dengan surat pengantar.
- b. Pengecekan Data
  - 1) Pejabat pembina kepegawaian daerah setelah menerima daftar nominatif segera meneliti kebenaran data setiap Pegawai Negeri Sipil yang bersangkutan yang terdapat dalam lingkungan pemerintah daerah.
  - 2) Apabila data Pegawai Negeri Sipil yang akan mencapai batas usia pensiun telah sesuai dengan data kepegawaian yang bersangkutan, maka pejabat pembina kepegawaian yang bersangkutan mengajukan usul pertimbangan teknis pemberian pensiun Pegawai Negeri Sipil kepada kepala kantor regional BKN setempat.
  - 3) Apabila terdapat perbedaan data yang mengakibatkan Pegawai Negeri Sipil yang bersangkutan tidak berhak pensiun atau tidak dapat diselesaikan penetapan keputusan pensiunnya, maka pejabat pembina kepegawaian daerah memberitahukan kepada kepala kantor regional BKN disertai alasan-alasan dan data pendukungnya, antara lain karena : (a) diangkat dalam jabatan struktural atau jabatan fungsional yang batas usia pensiunnya diperpanjang, (b) pindah instansi atau pindah wilayah kerja, (c)

diberhentikan sementara, (d) telah berhenti sebagai Pegawai Negeri Sipil, (e) dijatuhkan hukuman disiplin berat berupa pemberhentian tidak dengan hormat sebagai Pegawai Negeri Sipil oleh pejabat yang berwenang menghukum dan mempunyai kekuatan hukum tetap.

- 4) Apabila masih terdapat Pegawai Negeri Sipil yang akan mencapai batas usia pensiun tetapi tidak tercantum dalam daftar nominatif yang disampaikan BKN, maka pejabat pembina kepegawaian daerah agar tetap mengajukan usul pertimbangan teknis pemberhentian dan pemberian pensiun Pegawai Negeri Sipil tersebut kepada kepala kantor regional BKN.

c. Pengajuan Usul Pertimbangan Teknis

- 1) Pejabat pembina kepegawaian daerah selambat-lambatnya 6 tahun setelah menerima daftar nominatif dari BKN telah mengajukan usul pertimbangan teknis pemberhentian dan pemberian pensiun PNS yang akan mencapai batas usia pensiun kepada kepala kantor BKN

- 2) Usul sebagaimana dimaksud dalam poin 1 di atas diajukan dalam bentuk rangkap tiga dengan ketentuan sebagai berikut :

- a) Dalam hal semua data kepegawaian Pegawai Negeri Sipil yang tercantum dalam daftar nominatif telah sesuai dengan data kepegawaian yang bersangkutan, maka usul pertimbangan teknis yang diajukan kepada kepala kantor regional BKN dilampiri dengan : (1) salinan sah/fotocopy sah surat/akta nikah, (2) daftar keluarga yang diketahui oleh pejabat yang berwenang, dan (3) salinan sah/foto copy sah akta kelahiran anak/anak-anak.

- b) Dalam hal salah satu atau beberapa data kepegawaian Pegawai Negeri Sipil yang tercantum dalam daftar nominatif tidak sesuai/berbeda dengan data kepegawaian yang bersangkutan, maka usul pertimbangan teknis yang diajukan kepada kepala kantor regional BKN tersebut.

- c) Khusus usul pertimbangan teknis pemberhentian dan pemberian pensiun bagi Pegawai Negeri Sipil yang akan mencapai batas usia pensiun tidak tercantum dalam daftar nominatif. Maka pengajuannya harus dilampirkan : (1) salinan sah/foto copy sah surat keputusan pengangkatan pertama sebagai CPNS. (2) salinan sah/foto copy sah surat/akta nikah. (4) daftar keluarga yang diketahui oleh pejabat yang berwenang dan (5) salinan sah/foto copy sah akta kelahiran anak.

d. Pemberian Pertimbangan Teknis

- 1) Kepala kantor regional BKN selambat-lambatnya 1 bulan setelah menerima usul dari pejabat pembina kepegawaian daerah harus sudah

menyampaikan hasil penyelesaiannya sebagai berikut :

- a) Memberikan pertimbangan teknis apabila data kepegawaian yang bersangkutan telah sesuai dengan daftar nominatif.

- b) Meminta bantuan kelengkapan data-data kepegawaian bila diperlukan.

- 2) Asli pertimbangan teknis kepala kantor regional BKN disampaikan kepada pejabat pembina kepegawaian daerah yang bersangkutan dan tembusan disampaikan kepada kepala cabang PT. Taspen (Persero).

## 2. Penetapan Surat Keputusan

- a. Pejabat pembina kepegawaian daerah setelah menerima pertimbangan teknis dari kepala kantor regional BKN segera menetapkan keputusan pemberhentian dengan hormat sebagai Pegawai Negeri Sipil dengan hak pensiun.

- b. Dalam penetapan pemberhentian dan pemberian pensiun Pegawai Negeri Sipil, sekaligus ditetapkan pemberian pensiun janda/duda dalam hal pensiunan Pegawai Negeri Sipil yang bersangkutan meninggal dunia.

- c. Pemberhentian dan pemberian pensiun Pegawai Negeri Sipil serta penetapan pensiun janda/duda Pegawai Negeri Sipil ditetapkan dalam suatu surat keputusan.

- d. Pemberhentian dengan hormat sebagai Pegawai Negeri Sipil berlaku akhir bulan Pegawai Negeri Sipil tersebut mencapai batas usia pensiun dan pemberian pensiunnya mulai berlaku tanggal 1 bulan berikutnya.

- e. Pensiun Pegawai Negeri Sipil mulai dibayarkan dan diterimakan kepada yang bersangkutan pada tanggal berlakunya surat keputusan pensiun.

- f. Pensiun janda/duda pensiunan Pegawai Negeri Sipil, dibayarkan dan diterima pada bulan berikutnya setelah pensiunan Pegawai Negeri Sipil meninggal dunia.

- g. Asli SK pemberhentian dan pemberian pensiun disampaikan kepada yang bersangkutan selambat-lambatnya 3 bulan sebelum mencapai batas usia pensiun dan tembusannya disampaikan kepada (1) kepala BKN, (2) Kepala Kantor Regional BKN setempat, (3) Direktur Utama PT. Taspen di Jakarta, (4) kepala kantor Cabang PT. Taspen setempat, dan (5) kepala Unit kerja terakhir yang bersangkutan.

Ketentuan diatas dijadikan acuan untuk melayani pensiunan Pegawai Negeri Sipil di Kabupaten Sinjai, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Pegawai Negeri Sipil yang memasuki batas usia pensiun diusulkan oleh unit kerjanya ke Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Sinjai.

2. Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Sinjai mengusulkan berkas administrasinya ke kantor regional BKN IV di Makassar.

3. Kantor regional BKN IV Makassar melakukan penelitian dan kalau dianggap sudah layak dan bersyarat memasuki masa pensiun, segera dikeuarkan Surat Keputusan (SK) pensiun.
4. Kantor Regional BKN IV Makassar mengirim kembali SK pensiun Pegawai Negeri Sipil bersangkutan ke BKD Kabupaten Sinjai.
5. Berdasarkan SK pensiun, pensiunan Pegawai Negeri Sipil mengajukan klain asuransi tabungan hari tua dan pembayaran pensiunan pertama (SP. 4) ke Taspen.
6. PT Taspen melakukan pembayaran gaji pensiun melalui bank permintaan PNS yang bersangkutan.

### **Perilaku Pelayanan Administrasi Pensiunan Pegawai Negeri Sipil**

Kegiatan pelayanan administrasi pensiunan Pegawai Negeri Sipil diberikan kepada seluruh Pegawai Negeri Sipil yang memasuki masa pensiunan sebagaimana diatur dalam undang-undang. Selaku pemberi pelayanan, pegawai dituntut untuk mengacu dan memperhatikan berbagai hal-hal seperti yang dikemukakan oleh Sugiyanti (1999):

1. Kepuasan total pelanggan
2. Menjadikan kualitas sebagai tujuan utama dalam pelayanan
3. Membangun kualitas dalam sebuah proses
4. Menerapkan filosofi, berbicara berdasarkan fakta
5. Menjalin kemitraan baik internal maupun eksternal

Aparatur pemerintah yang mendapatkan kepercayaan untuk melayani masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung perlu menyadari bahwa dirinya dituntut untuk memahami sosok birokrat/aparat pelayan yang dapat memberikan pelayanan prima dengan ciri seperti yang dikemukakan oleh Sugiyanti (1999) . yaitu

1. Sensitif dan responsif terhadap setiap peluang dan tantangan yang dihadapi.
2. Dapat mengembangkan fungsi instrumental dengan melakukan terobosan melalui pemikiran yang inovatif dan kreatif.
3. Berwawasan tuturis dan sistematis sehingga resiko yang bakal timbul dapat diminimalisir.
4. Mempunyai kemampuan dalam mengefektifkan berbagai sumber daya yang potensial.

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **Sistem Pelayanan Administrasi Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sinjai.**

##### **1. Sistem pelayanan administrasi pensiun Pegawai Negeri Sipil**

Sebagaimana diketahui bersama bahwa pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga Negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan.

Pelayanan biasanya berhubungan erat dengan jasa pelayanan yang dilakukan dalam upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan

terhadap pelanggan atau konsumen, sehingga pelanggan merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan benar.

Pentingnya pelayanan terhadap pelanggan juga merupakan strategi dalam rangka memenangkan persaingan. Akan tetapi tidak cukup hanya memberikan rasa puas dan perhatian terhadap pelanggan saja, lebih dari itu adalah bagaimana cara merespon keinginan pelanggan, sehingga dapat menimbulkan kesan positif dari pelanggan.

Berdasarkan tujuan penelitian ini untuk mengetahui system pelayanan administrasi pensiun Pegawai Negeri Sipil pada badan kepegawaian daerah Kabupaten Sinjai, dari 20 responden yang menyatakan sistem pelayanan administrasi pensiun Pegawai Negeri Sipil, ada 7 responden atau 35 % yang menyatakan sangat mudah, 12 responden atau 60 % yang menyatakan mudah, 1 responden atau 5 % yang menyatakan kurang mudah, Dari tanggapan diatas dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan administrasi pensiun Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian Daerah Kab. Sinjai berjalan baik.

##### **2. Persyaratan pelayanan pendaftaran pensiun Pegawai Negeri Sipil**

Berkomitmen untuk senantiasa memberikan pelayanan terbaiknya kepada seluruh pengguna layanan pensiunan. Untuk itu telah dibuat serangkaian aturan, kebijakan serta batasan-batasan sedemikian rupa demi kepentingan bersama, keleluasaan dan keamanan para pensiunan dalam memanfaatkan layanan tersebut.

Perjanjian ini berlaku secara otomatis dan mengikat seluruh pensiunan. Untuk itu, pensiunan dan/atau calon pensiunan, wajib untuk memenuhi persyaratan tersebut, mengerti dan menyetujui ketentuan-ketentuan yang terdapat pada kantor Badan Kepegawaian Daerah. Pada saat menyelesaikan proses pelayanan pensiunan. dari 20 responden yang menyatakan persyaratan pelayanan pendaftaran pensiun Pegawai Negeri Sipil sudah sesuai dengan persyaratan administrasi yang telah ditetapkan/berlaku. Hal ini didukung jawaban responden, karena tidak ada responden yang menyatakan sangat sesuai, 20 responden atau 100 % yang menyatakan sesuai..

##### **3. Mekanisme pelayanan administrasi pensiun Pegawai Negeri Sipil**

Diperlukan sebuah mekanisme yang jelas yang membuka ruang-ruang bagi pengaduan masyarakat, pengguna layanan harus didorong dan dibiasakan untuk menyampaikan pengaduan ketika menemukan hal yang tidak semestinya dalam menggunakan layanan pada institusi pelayanan public sebagaimana halnya pada Badan Kepegawaian Daerah kabupaten Sinjai. Mekanisme atau proses pengurusan pensiunan telah ditentukan dengan sangat bijaksana tanpa merugikan pihak manapun. Dari hasil olah data angket, dari 20 responden yang menyatakan mekanisme pelayanan administrasi pensiun Pegawai Negeri Sipil, ada 2

responden atau 10 % yang menyatakan sangat sesuai, 16 responden atau 80 % yang menyatakan sesuai, 2 responden atau 10 % yang menyatakan kurang sesuai.

Dari data tersebut diatas dan pengamatan dilapangan maka mekanisme pelayanan administrasi pensiun Pegawai Negeri Sipil dikatakan sesuai, karena petugas pelayanan dalam hal ini pegawai melaksanakan tugasnya dengan transparansi dan akuntabilitas, selain itu pegawai juga sudah mengetahui kedudukan dan fungsi kerjanya masing-masing dengan pembagian tugas yang jelas sehingga dapat melayani dengan baik.

#### **4. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan pensiunan Pegawai Negeri Sipil**

Kedisiplinan merupakan hal yang turut menentukan keberhasilan suatu pelayanan yang dilakukan oleh seorang petugas. Oleh karena itu petugas yang memberikan pelayanan terhadap pensiunan diharapkan untuk senantiasa disiplin dalam bekerja. Kalau karyawan/petugas dapat diatasi dengan pelatihan dan pengembangan, selain pelatihan tentang kepribadian juga perlu bimbingan-bimbingan kepribadian secara intensif. Intinya adalah bagaimana talenta yang dimiliki karyawan bersangkutan dapat diubah dari kemampuan bekerja sendiri menjadi talenta yang berkemampuan bekerja dalam suatu tim yang kompak dengan tingkat kedisiplinan tinggi. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat tanggapan responden dari hasil olah data, dari 20 responden yang menyatakan kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan pensiunan Pegawai Negeri Sipil, ada 9 responden atau 45 % yang menyatakan Sangat Disiplin, 11 responden atau 55 % yang menyatakan disiplin. Berdasarkan data tersebut diatas dapat dilihat bahwa kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik, karena kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

#### **5. Tanggung Jawab Petugas Dalam Memberikan Pelayanan Pensiunan Pegawai Negeri Sipil**

Pemberian wewenang dan tanggung jawab merupakan faktor yang paling berpengaruh dalam meningkatkan kualitas kerja. Dengan diberi tanggung jawab, staf akan berupaya menyelesaikan pekerjaan dengan sebaik-baiknya dengan metode yang lebih inovatif dan improvisasi tanpa ada tekanan yang berlebihan. Disamping itu, pemberian tanggung jawab tersebut dianggap sebagai penghargaan tersendiri atas kemampuan seorang staf dalam menyelesaikan pekerjaan.

Untuk lebih jelas tentang tanggapan responden mengenai tanggung jawab petugas dalam melaksanakan pekerjaannya, akan tampak dari 20 responden yang menyatakan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan pensiunan Pegawai Negeri Sipil, ada 6 responden atau 30 % yang menyatakan sangat bertanggung jawab, 14 responden atau 70 % yang menyatakan bertanggung jawab. Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan bahwa petugas pelayanan pada

Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sinjai sudah bertanggung jawab.

#### **6. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan pensiunan Pegawai Negeri Sipil.**

Kemampuan pegawai dapat dilihat dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya dengan tepat waktu dan sesuai dengan aturan yang berlaku pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sinjai dalam melayani para pensiunan Pegawai Negeri Sipil. Kemampuan tidak lepas dari sumber daya manusia yang ada karena dengan SDM dengan latar belakang pendidikan dan keterampilan yang baik diharapkan dapat mendukung pencapaian efektifitas pelayanan yang baik. Berikut disajikan tabel tentang tanggapan responden mengenai kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dijelaskan dari 20 responden yang menyatakan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan pensiunan Pegawai Negeri Sipil, ada 3 responden atau 15 % yang menyatakan sangat mampu, 17 responden atau 85 % yang menyatakan mampu. Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa kemampuan petugas Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sinjai dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya berjalan dengan baik karena pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan.

#### **7. Kecepatan pelayanan pensiunan PNS**

Setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan pasti menginginkan pelayanan yang cepat. Oleh sebab itu petugas pelayanan hendaknya memberikan pelayanan yang seoptimal mungkin yaitu sesuai dengan target waktu yang ditentukan oleh petugas Badan Kepegawaian Daerah Kab. Sinjai dalam memberikan pelayanan, dari 20 responden yang menyatakan kecepatan pelayanan pensiunan Pegawai Negeri Sipil, tidak ada responden yang menyatakan sangat cepat, 12 responden atau 60 % yang menyatakan cepat, 8 responden atau 40 % yang menyatakan kurang cepat. melalui pengamatan selama mengikuti penelitian maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas adalah cepat karena petugas mempunyai target waktu dalam pelayanan yang telah ditentukan oleh petugas pelayanan. Meskipun Ada responden yang megatakan kurang cepat. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan responden menyatakan bahwa berkas pensiunan kurang perhatian dan dibiarkan bertumpuk sehingga biasa berbulan-bulan berkas pensiunan belum ada tanggapan nanti ditanyakan kembali baru berkas pensiunan dicek kembali bahkan biasa saya sendiri yang langsung bawah berkasnya ke BKN Makassar.

#### **8. Keadilan dalam mendapatkan pelayanan pensiunan Pegawai Negeri Sipil**

Setiap yang membutuhkan pelayanan pasti menginginkan hak yang sama utamanya dalam hal masalah pelayanan. Orang akan merasa di diskriminasi apabila petugas tidak adil dalam memberikan

pelayanan. Oleh sebab itu petugas pelayanan dalam melayani tidak boleh membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman antara orang yang dilayani dan petugas, dari 20 responden yang menyatakan keadilan dalam mendapatkan pelayanan pensiunan Pegawai Negeri Sipil, ada 4 responden atau 20 % yang menyatakan sangat adil, 13 responden atau 65 % yang menyatakan adil, 3 responden atau 15 % yang menyatakan kurang adil. Berdasarkan analisa data diatas dapat disimpulkan dalam hal keadilan dalam mendapatkan pelayanan, masyarakat merasa bahwa petugas adil dalam memberikan pelayanan.

#### **9. Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan pensiunan Pegawai Negeri Sipil.**

Petugas pelayanan hendaklah menunjukkan perilaku yang sopan dan ramah serta saling menghargai satu sama lain atau dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan karena setiap instansi atau perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan harus mengupayakan kepuasan masyarakat, dari 20 responden yang menyatakan Keramahan petugas dalam memberikan Pelayanan Pensiunan Pegawai Negeri Sipil ada 8 responden atau 40 % yang menyatakan sangat ramah, 12 responden atau 60 % yang menyatakan ramah. Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa petugas pelayanan pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sinjai bersikap ramah dalam memberikan pelayanan karena sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada pensiunan Pegawai Negeri Sipil secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

#### **10. Kesesuaian pelayanan dengan prosedur pelayanan administrasi pensiunan Pegawai Negeri Sipil**

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Jika prosedur yang ada tidak dilakukan maka yakin pelayan tidak dapat memberikan pelayanan dan sebaliknya jika dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur maka pelayanan dapat berjalan lancar. Berdasarkan hasil olah data dari 20 responden yang menyatakan kesesuaian pelayanan dengan prosedur Pelayanan Administrasi Pensiun Pegawai Negeri Sipil ada 1 responden atau 5 % yang menyatakan Sangat sesuai, 19 responden atau 95 % yang menyatakan sesuai. Prosedur pelayanan mudah karena konsep pelayanan yang diterapkan sederhana mungkin tanpa membedakan kelompok masyarakat dan tidak berbelit-belit, serta mudah dipahami karena dalam melayani sudah sesuai dengan prosedur pelayanan.

#### **Faktor-faktor pendukung dan penghambat pelayanan administrasi pensiunan Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sinjai.**

Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sinjai tak lepas

dari beberapa factor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan yang dilakukan baik yang bersifat mendukung atau menghambat pemberian pelayanan. Faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut :

#### **1. Kejelasan dan kepastian petugas pelayanan administrasi pensiunan Pegawai Negeri Sipil.**

Dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pensiunan Pegawai Negeri Sipil, maka petugas dituntut senantiasa memberikan pelayanan segenap kemampuan yang dimilikinya, kemampuan yang dimaksud adalah dalam memberikan penjelasan harus singkat, jelas dan pasti sehingga yang menerima layanan dapat memahami penjelasan tersebut. dari 20 responden yang menyatakan Kejelasan dan kepastian petugas Pelayanan Administrasi Pensiun Pegawai Negeri Sipil, tidak ada responden yang menyatakan sangat sesuai, 20 responden atau 100% yang menyatakan sesuai. Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa kejelasan dan kepastian petugas pelayanan administrasi pensiunan Pegawai Negeri Sipil sudah cukup jelas karena mengupayakan penjelasan yang sederhana mungkin agar penjelasan yang diterima dapat dimengerti dengan baik oleh pensiunan Pegawai Negeri Sipil sehingga komunikasi pada kedua belah pihak berjalan dengan lancar.

#### **2. Kenyamanan dilingkungan pelayanan Pegawai Negeri Sipil.**

Pegawai memegang peranan penting dalam perjalanan proses pelaksanaan tugas di kantor. Oleh karena itu kenyamanan kerja yang diterima harus diperhatikan agar kenyamanan kerja semakin meningkat dan diikuti dengan peningkatan produktifitas atau kualitas kerja. Karena pada dasarnya proses pelaksanaan tugas di kantor dipengaruhi langsung kenyamanan dalam bekerja. Kenyamanan kerja tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja dan akhirnya menurunkan motivasi kerja pegawai

Suatu kondisi kerja dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal sehat aman dan nyaman. Kesesuaian lingkungan kerja dapat dilihat akibatnya dalam jangka waktu yang lama. 20 responden yang menyatakan Kenyamanan dilingkungan kerja Pelayanan Pensiun Pegawai Negeri Sipil ada 11 responden atau 55 % yang menyatakan sangat nyaman, 9 responden atau 45 % yang menyatakan nyaman.

#### **3. Kelengkapan sarana dan prasarana pada kantor Badan Kepegawaian Daerah Kab. Sinjai**

Sarana dan prasarana kantor merupakan faktor yang paling berpengaruh dalam meningkatkan motivasi kerja. Sarana prasarana yang memadai seperti penyediaan komputer, LCD, Laptop sudah menjadi kebutuhan Pegawai Negeri Sipil karena dapat memperlancar tugas pekerjaan Pegawai Negeri Sipil. Di kantor, kebutuhan sarana seperti itu yang lengkap diharapkan dapat membantu memperlancar tugas para

petugas dalam memberikan pelayanan yang komprehensif, 20 responden yang menyatakan Kelengkapan sarana dan prasarana pada kantor Badan Kepegawaian Daerah Kab. Sinjai, ada 5 responden atau 25 % yang menyatakan cukup, 15 responden atau 75 % yang menyatakan lebih dari cukup.

#### **4. Kinerja petugas dalam memberikan pelayanan pensiunan Pegawai Negeri Sipil**

Secara sederhana kinerja dapat diartikan sebagai hasil yang dicapai oleh seorang pegawai selama periode waktu pada bidang pekerjaan tertentu. Seorang pegawai yang memiliki kinerja yang tinggi dan baik dapat menunjang tercapainya tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh kantor. Untuk dapat memiliki kinerja yang tinggi dan baik, seseorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan harus memiliki keahlian dan keterampilan yang sesuai pekerjaan yang dimilikinya.

Disiplin kerja dan motivasi kerja merupakan faktor yang penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Hal tersebut juga tergantung dari seorang pimpinan dalam memimpin dan menjadi manajer bagi pegawainya dengan baik. Disiplin kerja dan motivasi kerja yang rendah akan berakibat pada rendahnya semangat pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dengan demikian hal tersebut berpengaruh pada kinerja pegawai. dari 20 responden yang menyatakan Kinerja petugas dalam memberikan pelayanan pensiunan Pegawai Negeri Sipil, 19 responden atau 95 % yang menyatakan puas, 1 responden atau 5 % yang menyatakan kurang puas.

#### **5. Motivasi kerja pegawai dalam memberikan pelayanan pensiunan Pegawai Negeri Sipil**

Setiap tindakan manusia mempunyai tujuan atau motivasi baik itu disadari maupun tidak disadari. Demikian pula pekerjaan atau kegiatan karyawan mempunyai motivasi misalnya dia mengharapkan gaji atau upah yang layak, kepuasan pribadi dari apa yang dikerjakannya, promosi atau kenaikan jabatan dan lain sebagainya. Karyawan sebagai makhluk sosial dalam bekerja tidak hanya mengejar penghasilan saja tetapi juga mengharapkan selama bekerja dia juga dapat diterima dan dihargai sesama karyawan dan diapun akan merasa bahagia juga dapat membantu karyawan lain. dari 20 responden yang menyatakan motivasi kerja pegawai dalam memberikan pelayanan pensiunan Pegawai Negeri Sipil, ada 8 responden atau 40 % yang menyatakan sangat mendukung, 12 responden atau 60 % yang menyatakan mendukung.

#### **6. Sikap dan Tingkah Laku Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Pensiun Pegawai Negeri Sipil**

Untuk mencapai suatu pelayanan yang baik, para pegawai haruslah memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu

siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, mampu mengerti dan memahami bahasa isyarat (*gesture*) serta memiliki kemampuan menangani keluhan para pensiunan secara profesional. dari 20 responden yang menyatakan sikap dan tingkah laku pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi pensiun Pegawai Negeri Sipil, ada 6 responden atau 30 % yang menyatakan sangat baik, 14 responden atau 70 % yang menyatakan baik. Berdasarkan data diatas maka dapat disimpulkan bahwa sikap dan tingkah laku pegawai Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sinjai dalam memberikan pelayanan administrasi pensiunan Pegawai Negeri Sipil dalam keadaan baik..

#### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan tentang system pelayanan administrasi pensiun Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sinjai, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Sistem pelayanan administrasi pensiun pegawai negeri sipil (PNS) pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sinjai telah berjalan dengan efektif. Ini dibuktikan dengan pendapat responden yang rata-rata memberikan penilaian positif terhadap proses pelayanan. Hal tersebut dapat dilihat pada kegiatan pelayanan yang sederhana mungkin yang berorientasi pada prosedur, sistem pelayanan, dan tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, lancar, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan/dipenuhi sehingga sistem pelayanan tersebut tidak menimbulkan berbagai persepsi.
2. Beberapa faktor yang mempengaruhi terhadap sistem pelayanan administrasi pensiun Pegawai Negeri Sipil pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sinjai dipengaruhi oleh 2 faktor yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung yaitu motivasi kerja pegawai, jumlah pegawai layanan, fasilitas atau sarana dan prasarana yang ada. Dari ketiga faktor pendukung tersebut saling berkaitan satu sama lain. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa faktor pendukung tersebut berada pada tingkat yang baik. Hal tersebut terlihat kemampuan pegawai yang mayoritas membaik serta pelayanan yang sejalan dengan fungsi dan kewajibannya. Faktor penghambat yaitu sarana pelayanan yang perlu ditambah, dan kinerja pegawai yang perlu ditingkatkan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Moener, H.A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Musanef, 1986, *Manajemen Kepegawaian Indonesia*. Gunung Agung. Jakarta.
- Siagian, S.P. 1985. *Filsafat Administrasi*. C.V. Haji Masagung. Jakarta.

- Siagian, S.P. 1987. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Rajawali Press. Jakarta.
- Sugiyanti. 1999. *Strategi Pelayanan Prima*. SESPANAS LAN RI. Jakarta.
- The Liang Gie. 1988. *Administrasi Perkantoran Modern*. Liberty. Yogyakarta.
- Sigiono. 2000. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung
- Syafiie Kencana Inu, Azhari. 2002. *Sistem Politik Indonesia*. Refika Aditama. Bandung.
- Hidayat Rahmat, Abdul. 2009. “ *Efektivitas Sistem Pelayanan Tata Usaha Pada Kantor Departemen Agama Kabupaten Sinjai* “ Strata Satu. Universitas Indonesia Timur.
- Winardi. 1990. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Rineka Cipta. Jakarta
- Wikipedia Bahasa Indonesia. 2010. *Pegawai Negeri Sipil*. Wikipedia. Com. (on line), Wikipedia. Org/wiki/Pegawai Negeri. Html (Diakses 13 Oktober 2010).
- Dokumen-dokumen :
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Kepegawaian Daerah.
- Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2003 Tentang Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil Peraturan Pemerintah.
- Keputusan Menteri Pendayanaunaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Kualitas Pelayanan Sektor Publik.