

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Aparatur Sipil Negara (ASN) mempunyai kedudukan dan peranan yang penting serta menentukan dalam penyelenggaraan Negara/Pemerintahan. Kelancaran pelaksanaan pembangunan nasional pada pokoknya tergantung semangat, tekad, sikap mental, dan kedisiplinan aparatur negara. Mengingat pentingnya peranan Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pembangunan nasional maka perlu diberikan perlindungan, pemeliharaan, serta peningkatan kesejahteraan sehingga pada gilirannya akan dapat meningkatkan produktivitas kerja.

Usaha peningkatan kesejahteraan Aparatur Sipil Negara (ASN) dan keluarganya dilakukan melalui penyelenggaraan program Pensiun ASN. Program tersebut ditujukan untuk kesejahteraan hari tua Aparatur Sipil Negara (ASN), yakni memberikan jaminan keuangan bagi ASN bila mendapat risiko yang mengakibatkan ASN tersebut tidak mampu lagi bekerja karena sudah tua atau telah mencapai usia tidak produktif lagi untuk melaksanakan tugas-tugas pemerintahan yang diembankan kepada ASN atau jaminan keuangan bagi ahli warisnya apabila ASN tertimpa resiko kematian sebelum mencapai usia pensiun/tertimpa resiko kematian ketika menjalani masa pensiun. Pemerintah memberikan tugas penyelenggaraan pelayanan pensiun Aparatur Sipil Negara (ASN)

khususnya kepada tenaga kependidikan dengan golongan kepangkatan Ia sampai dengan IVe pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah. Pelayanan pensiun Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dapat diberikan secara langsung kepada yang bersangkutan maupun melalui perwakilan.

Berdasarkan keputusan Menteri PAN Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan, bahwa prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Pelaksanaan prosedur harus sistematis dan logis, mana langkah yang harus didahulukan, mana langkah yang selanjutnya dan mana langkah yang terakhir. Setiap langkah yang dilakukan harus terpola dengan baik. Prosedur yang dibuat bertujuan untuk mempermudah dan memperlancar setiap pekerjaan yang dilaksanakan dalam rangka memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para pengusul pensiun. Adanya prosedur yang jelas dan sederhana, proses pelayanan pensiun dapat berjalan efektif dan efisien. Keadaan tersebut dapat memberikan kemudahan bagi pengusul pensiun dan keluarganya dalam mengurus permohonan pelayanan hak pensiun. Penyelesaian hak pensiun yang tepat waktu membuat pengusul pensiun dan keluarganya dapat lebih cepat menikmati hak atas nilai manfaat dana pensiun di usia lanjut.

Pelayanan pensiun pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah hasil observasi penulis menunjukkan bahwa pengajuan usul pensiun pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dalam kurun waktu satu bulan mencapai kurang lebih terdapat 200 usul pensiun. Berdasarkan jumlah usulan tersebut seharusnya tidak ada kendala yang akan menghambat kelancaran proses pelayanan pensiun seperti keterlambatan Surat Pernyataan Tidak Sedang Terlibat Permasalahan Hukum, Surat Pernyataan Tidak Pernah Dijatuhi Hukuman Disiplin, Surat Pengantar Pensiun dari Dinas dan kurang pemahamannya pengusul pada prosedur pelayanan pensiun yang ada pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian. Sebagian besar dari jumlah pengusul menyatakan bahwa mereka belum memahami pelayanan yang ada sehingga pelayanan membutuhkan waktu yang cukup lama yaitu 5-6 bulan, sedangkan untuk batas normal pelayanan pensiun membutuhkan waktu 2-3 bulan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada pegawai yang mengusulkan pensiun, Beliau mengatakan bahwa :

“Menurut saya, kurangnya informasi secara terbuka atau sosialisasi terkait dengan prosedur pelayanan pensiun kepada calon pengusul pensiun sehingga masih banyak yang belum mengetahui tentang prosedur pelayanan pensiun. Saya harap agar pihak pelayanan memperhatikan masalah tersebut supaya prosedur pelayanan pensiun pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian jelas dan pasti.” (Kamis, 20 Juli 2017)

Hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada pegawai yang mewakili pengurusan pensiun, Beliau mengatakan bahwa :

“Prosedur pelayanan pensiun pada Sub Bagian umum dan Kepegawaian sudah sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Menurut saya, alur pelayanan belum optimal karena tidak adanya alur pelayanan dalam bentuk bagan yang dipampang dalam ruangan pelayanan sebagai petunjuk bagi penerima pelayanan.” (Kamis, 20 Juli 2017)

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh dari kedua narasumber menunjukkan bahwa pengusul pensiun kurang memahami prosedur pengajuan pensiun sehingga pelayanan menjadi kurang maksimal dan sebagian besar dari jumlah pengusul menyatakan bahwa mereka belum memahami pelayanan yang ada. Permasalahan yang terjadi disebabkan dari pihak Dinas tidak memberikan sosialisasi atau pengarahan kepada pengusul tentang prosedur pelayanan pensiun sebelumnya, padahal prosedur merupakan hal utama yang harus dipahami oleh setiap pengusul dalam proses pengajuan pensiun. Adanya prosedur yang jelas dan sederhana, proses pelayanan pensiun dapat berjalan efektif dan efisien. Keadaan tersebut dapat memberikan kemudahan bagi para pengusul dalam mengurus permohonan pensiun. Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk mengetahui “PROSEDUR PELAYANAN PENSIUN PADA SUB BAGIAN UMUM DAN KEPEGAWAIAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PROVINSI JAWA TENGAH”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka ruang lingkup pembahasan serta perumusan masalah yang akan dibahas dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah:

1. Bagaimana prosedur pelayanan pensiun pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah?
2. Hambatan apa yang timbul dalam proses pelayanan pensiun?
3. Bagaimana cara mengatasi hambatan yang muncul dalam proses pelayanan pensiun?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai oleh penulis dalam Tugas Akhir ini antara lain :

1. Untuk mengetahui prosedur pelayanan pensiun yang diterapkan oleh Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah;
2. Untuk mengetahui hambatan dalam proses pelayanan pensiun;
3. Untuk mengetahui solusi dalam pelaksanaan prosedur pelayanan pensiun.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

- a. Melatih keterampilan penulis berdasarkan pengetahuan yang diperoleh dari Program Studi DIII Administrasi Perkantoran FISIP UNDIP.

- b. Belajar mengenal praktek administrasi pada unit-unit kerja baik dalam Instansi Pemerintah maupun Swasta.
- c. Mengaplikasikan ilmu yang diperoleh dari bangku kuliah dan mencoba menemukan sesuatu yang baru yang belum diperoleh dari pendidikan formal

2. Bagi Program Studi DIII Administraasi Perkantoan

- a. Memanfaatkan umpan balik untuk menyempurnakan materi perkuliahan yang sesuai dengan kebutuhan di lingkungan instansi Pemerintah, BUMN, maupun Swasta.
- b. Menumbuhkan kerjasama yang saling menguntungkan dan bermanfaat dengan *stakeholder*.

3. Bagi FISIP UNDIP

Menambah referensi bagi perpustakaan FISIP UNDIP, serta dapat dipergunakan sebaik-baiknya oleh mahasiswa untuk menambah pengetahuan terutama oleh mahasiswa Progam Studi D III Administrasi Perkantoran dan jurusan lain.

1.4 Kerangka Teori

1.4.1 Pelayanan Publik

Pemerintahan Negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat Negara modern sebagai suatu Negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat Negara

sebagai suatu Negara kesejahteraan (*welfare state*). Baik fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara, dan pelaksanaannya dipercayakan kepada aparatur pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggungjawab atas bidang-bidang tertentu kedua fungsi tersebut (Siagian,2011:10).

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat Negara sebagai pelayan masyarakat. Kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat

strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana Negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Dipandang dari sudut ekonomi, pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan barang. Namun pelayanan memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dari barang. Salah satu yang membedakan dengan barang, sebagaimana dikemukakan oleh Gasperz (2011:17), adalah outputnya yang tidak berbentuk (*intangible output*), tidak standar, serta tidak dapat disimpan dalam inventori melainkan langsung dapat dikonsumsi pada saat produksi.

Pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (*publik=umum*). Senada dengan itu, Moenir (2011:18) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah kepada masyarakat meliputi banyak hal yang menyangkut semua

kebutuhan masyarakat. Menurut Pamudji (2011:18) Jasa pelayanan pemerintah yaitu berbagai kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa-jasa. Jenis pelayanan publik dalam arti jasa-jasa, yaitu seperti pelayanan kesehatan, pelayanan keluarga, pelayanan pendidikan, pelayanan haji, pelayanan pencarian keadilan, dan lain-lain.

1.4.2 Asas Pelayanan Publik

Penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa sebagai berikut:

(UU No. 25 Tahun 2009)

- a. **Transparansi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas.** dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional.** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif.** Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

- e. Kesamaan Hak. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

1.4.3 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus dimiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi pelayanan didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/ atau penerima layanan atas kinerja penyelenggaraan pelayanan.

Standar pelayanan perlu disusun dan ditetapkan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat/ *stakeholder* lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan, membangunkan kepedulian dan komitmen

meningkatkan kualitas pelayanan. Standar Pelayanan Publik menurut keputusan Menteri PAN Nomor 36 Tahun 2012, meliputi:

- 1) Dasar hukum;
- 2) Persyaratan;
- 3) Sistem mekanisme dan prosedur;
- 4) Jangka waktu penyelesaian ;
- 5) Biaya/tarif;
- 6) Produk pelayanan;
- 7) Sarana, prasarana dan/atau fasilitas;
- 8) Kompetensi pelaksana;
- 9) Pengawasan internal;
- 10) Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- 11) Jumlah pelaksana;
- 12) Jaminan pelayanan;
- 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
- 14) Evaluasi kinerja pelaksana.

Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan selain perlu memperhatikan komponen Standar Pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan juga perlu memperhatikan spesifikasi jenis pelayanan yang akan disusun Standar Pelayanan. Fokus pada spesifikasi jenis pelayanan ini penting untuk menghindari kesalahan dalam penentuan persyaratan, waktu, prosedur maupun biaya pelayanan. Adanya Pembaruan tentang Standar Pelayanan

Publik dari keputusan Menteri PAN Nomor 36 Tahun 2012 menjadi keputusan Menteri PAN Nomor 15 Tahun 2014 , sehingga susunannya menjadi sebagai berikut:

- 1) Jenis pelayanan;
- 2) Dasar hukum;
- 3) Persyaratan;
- 4) Prosedur;
- 5) Waktu pelayanan;
- 6) Biaya atau tarif;
- 7) Produk;
- 8) Pengelolaan pengaduan.

1.4.4 Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah tahapan yang harus dilalui dalam proses penyelesaian pelayanan. Tahapan-tahapan dalam penyelesaian pelayanan publik sekurang-kurangnya harus memuat kejelasan dan kepastian mengenai tata cara dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Serangkaian proses penyelenggaraan pelayanan harus memuat sekurang-kurangnya mengenai tata cara-tata cara yang pelayanan mulai dari tahap pengajuan permohonan pelayanan, penanganan pelayanan, penyampaian hasil pelayanan hingga penyampaian pengaduan pelayanan. Adanya kejelasan tersebut baik pemberi pelayanan

maupun pemohon pelayanan akan mendapatkan kemudahan, kejelasan dan kepastian dalam rangka proses pelayanan publik.

Berdasarkan Keputusan Menteri PAN Nomor 36 Tahun 2012, yang dimaksud dengan prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, yang mengandung tahapan kegiatan yang harus dilakukan atau dilalui dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan. Analisis proses dan prosedur ini harus dilakukan terhadap setiap jenis pelayanan yang diselenggarakan di unit pelayanan tersebut. Menunjang kepastian dan tertib dalam pelaksanaan mekanisme/tatakerja dan prosedur, harus didukung dengan ketentuan SOP (Standard Operating Procedures). Merumuskan komponen mekanisme dan prosedur, harus memperhatikan prinsip kesederhanaan, dan akuntabilitas, artinya langkah pelaksanaannya harus mudah dijalankan, tahapan/hierarkinya dipadatkan, diupayakan tidak banyak simpul/meja, dan dapat dipertanggungjawabkan kebenaran maupun kepastiannya. Untuk memberikan kejelasan alur mekanisme, urutan prosedur kegiatan dalam proses pelayanan tersebut, agar dibuat atau digambarkan dalam suatu diagram/bagan alir (flowchart).

Berdasarkan pembaruan keputusan Menteri PAN Nomor 15 Tahun 2014, bahwa prosedur pelayanan adalah tata cara

pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Disamping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.

1.4.5 Pensiun

Pensiun adalah jaminan hari tua dan sebagai balas jasa terhadap Aparatur Sipil Negara yang telah bertahun-tahun mengabdikan dirinya kepada Negara. Dasar pensiun yang dipakai untuk menentukan besarnya pensiun/ pensiun pokok, ialah gaji pokok terakhir sebulan yang berhak diterima oleh pegawai yang berkepentingan berdasarkan peraturan gaji yang berlaku baginya. Usia Aparatur Sipil Negara untuk penetapan hak atas pensiun ditentukan atas dasar tanggal kelahiran yang disebut pada pengangkatan pertama sebagai Aparatur Sipil Negara menurut bukti-bukti yang sah. Apabila mengenai tanggal kelahiran itu tidak terdapat bukti-bukti yang sah, maka tanggal kelahiran atas umur pegawai ditetapkan berdasarkan keterangan dari pegawai yang bersangkutan pada pengangkatan pertama itu, dengan ketentuan bahwa tanggal kelahiran atau umur termaksud kemudian tidak

dapat diubah lagi untuk keperluan penentuan hak atas pensiun-pegawai.

Pensiun-pegawai yang berhak diterima diberikan mulai bulan berikutnya Aparatur Sipil Negara yang bersangkutan diberhentikan sebagai Pegawai Negeri sipil. Hak pensiun pegawai berakhir pada penghabisan bulan penerima pensiun-pegawai yang bersangkutan meninggal dunia. Pembayaran pensiun-pegawai dihentikan dan surat keputusan tentang pemberian pensiun pegawai dibatalkan, apabila penerima pensiun pegawai diangkat kembali menjadi Aparatur Sipil Negara atau diangkat kembali dalam suatu jabatan negeri dengan hak untuk kemudian setelah diberhentikan lagi, memperoleh pensiun. Jika Aparatur Sipil Negara termaksud diatas kemudian diberhentikan dari kedudukannya terakhir maka kepadanya diberikan lagi pensiun-pegawai termaksud diatas atau pensiun berdasarkan peraturan pensiun yang berlaku dalam kedudukan terakhir itu, yang ditetapkan dengan mengingat jumlah masa-kerja dan gaji yang lama dan baru, apabila perhitungan ini lebih menguntungkan.

1.5 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah tata cara yang telah dibakukan untuk mengerjakan penelitian. Metode penelitian dibagi menjadi dua, yaitu:

a. Metode Penelitian Kuantitatif

Penelitian mengenai suatu masalah sosial atau kemanusiaan berdasarkan pada pengujian suatu teori yang terdiri dari beberapa variable, diukur dengan angka dan dianalisis dengan prosedur statistik, untuk menentukan apakah teori yang dimaksud mengandung kebenaran yang berlaku umum.

b. Metode Penelitian Kualitatif

Proses upaya untuk mengetahui mengenai suatu masalah sosial atau kemanusiaan, berdasarkan pada usaha membangun suatu gambar yang kompleks dan menyeluruh (holistik), dibentuk dengan kata-kata atau deskripsi, dengan melaporkan pandangan-pandangan rinci dari informan, dilakukan dalam *setting* yang alamiah.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif karena menggunakan kondisi obyek yang alamiah dengan mengambil beberapa teknik pengumpulan data dan hasilnya akan dituangkan dalam bentuk tulisan yang mendeskripsikan tentang prosedur pelayanan pensiun pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah.

1.5.1 Definisi Konseptual

Prosedur pelayanan pensiun adalah kegiatan yang meliputi tahap pemberkasan yaitu penyerahan berkas syarat usul pensiun, pengecekan berkas, pembuatan surat pernyataan, pembuatan surat pengantar, penyerahan berkas usul pensiun dan penurunan SK

pensiun pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Provinsi Jawa Tengah.

1.5.2 Definisi Operasional

Berdasarkan kerangka konseptual, dapat disusun definisi operasional sebagai berikut:

- a. Tahap pelayanan berkas masuk yaitu penyerahan berkas syarat usul pensiun pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
- b. Pengecekan berkas yaitu proses pemeriksaan berkas syarat usul pensiun oleh pegawai pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
- c. Pembuatan surat pernyataan tidak sedang terlibat permasalahan hukum dan surat pernyataan tidak pernah dijatuhi hukuman disiplin yaitu tahap pelayanan yang dilakukan setelah berkas dinyatakan benar dan lengkap oleh pegawai pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
- c. Pembuatan surat pengantar pensiun yaitu tahap pelayanan yang dilakukan untuk menerbitkan surat sebagai pengantar berkas usul pensiun dari Sub Bagian Umum dan Kepegawaian ke BKD;
- d. Penyerahan berkas usul pensiun di BKD yaitu tahap penyerahan berkas usul pensiun dan surat pengantar pensiun yang dijadikan satu dengan surat pengantar pensiun

dan diurutkan sesuai dengan TMT Pensiun ASN. Tahap ini dilakukan secara langsung oleh pegawai pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;

- e. SK Pensiun yaitu tahap penurunan SK Pensiun oleh BKD yang membutuhkan waktu pelayanan kurang lebih 1 sampai dengan 2 bulan waktu pelayanan.

1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

1.5.3.1 Data Primer

Data primer adalah data yang langsung didapat dari sumber data utama di lokasi penelitian (Bungin:2013,127). Data primer diperoleh dengan mengadakan wawancara atau tanya jawab dengan pegawai dan pengusul pensiun di Sub Bagian Umum dan Kepegawaian data yang diperoleh diantaranya tentang prosedur pelayanan pensiun dan hambatan dalam prosedur pelayanan pensiun.

1.5.3.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapat bukan dari lokasi penelitian. Data ini biasanya diperoleh dari instansi, kantor, perusahaan yang berkaitan erat dengan obyek penelitian. Data sekunder yang dikumpulkan berupa eksternal data yaitu data yang didapatkan dari sumber luar yang sifatnya merupakan pengumpulan data yang relevan

dalam berbagai masalah (Bungin:2013,127). Data sekunder diperoleh penulis melalui buku untuk memperoleh dasar teori tentang pengertian pelayanan, pengertian prosedur pelayanan, pengertian pensiun, penulis juga memperoleh data dari Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mengenai sejarah singkat Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, struktur organisasi, lokasi, visi-misi instansi, dan data-data yang terkait dengan instansi.

1.5.4 Populasi dan Sampel

Menurut A. Junaedi (2013,97) populasi adalah keseluruhan individu-individu yang berhak menjadi obyek pengumpulan data karena luasnya tau besarnya jumlah populasi. Survei seringkali dilakukan pada sebagian saja dari populasi yang dianggap dapat mewakili populasi. Bagian yang disurvei tersebut disebut sebagai sampel (*sample*). Cara penetapan individu untuk masuk ke dalam sample disebut *sampling*.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah satuan kerja (informan) yang sering melakukan pengajuan usul pensiun pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik non probability sampling dengan jenis *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel

berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja pengusul pensiun yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik (ciri-cirinya), maka pengusul pensiun tersebut dapat digunakan sebagai sampel (responden). Sampel tersebut digunakan sebagai dasar pengumpulan data tentang “Prosedur Pelayanan Pensiun pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah”.