

Fika Megawati

muqis

 Indah
 ILMU KOMUNIKASI
 Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial

Document Details

Submission ID**trn:oid::1:3627077972****Submission Date****Aug 14, 2026, 6:51 AM GMT+7****Download Date****Aug 14, 2026, 6:56 AM GMT+7****File Name****Artikel_Ilmiyah.pdf****File Size****445.7 KB****12 Pages****8,192 Words****52,617 Characters**

11% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Internet sources
- Publications

Exclusions

- 2 Excluded Matches

Top Sources

- 0%  Internet sources
- 0%  Publications
- 11%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

0% Internet sources
0% Publications
11% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Student papers	
	Universitas Islam Riau	1%
2	Student papers	
	Universitas Bengkulu	1%
3	Student papers	
	International University of Tourism 'Silk Road'	<1%
4	Student papers	
	Sriwijaya University	<1%
5	Student papers	
	Institut Agama Islam Negeri Curup	<1%
6	Student papers	
	Universitas Jember	<1%
7	Student papers	
	Universitas Respati Indonesia	<1%
8	Student papers	
	Universitas Muhammadiyah Jember	<1%
9	Student papers	
	Universitas Sebelas Maret	<1%
10	Student papers	
	Udayana University	<1%
11	Student papers	
	LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part III	<1%

12	Student papers	Universitas Negeri Jakarta	<1%
13	Student papers	UIN KH. Achmad Siddiq Jember	<1%
14	Student papers	Indonesia Police Academy - University of Police Science	<1%
15	Student papers	Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur	<1%
16	Student papers	UIN Maulana Malik Ibrahim Malang	<1%
17	Student papers	Lambung Mangkurat University	<1%
18	Student papers	Universitas Jenderal Achmad Yani	<1%
19	Student papers	Universitas Negeri Padang	<1%
20	Student papers	STKIP PGRI Sumenep	<1%
21	Student papers	School of Business and Management ITB	<1%
22	Student papers	University of Melbourne	<1%
23	Student papers	Politeknik Negeri Lhokseumawe	<1%
24	Student papers	Politeknik STIA LAN	<1%
25	Student papers	Universitas Andalas	<1%

26	Student papers	Universitas Putera Indonesia YPTK Padang	<1%
27	Student papers	Erciyes Üniversitesi	<1%
28	Student papers	UIN Syarif Hidayatullah Jakarta	<1%
29	Student papers	Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya	<1%
30	Student papers	Fakultas Hukum	<1%
31	Student papers	Monash University	<1%
32	Student papers	Universitas Muhammadiyah Jakarta	<1%
33	Student papers	Universitas Terbuka	<1%
34	Student papers	UIN Batusangkar	<1%
35	Student papers	Universitas Muhammadiyah Sidoarjo	<1%

The Effectiveness of the Implementation of the State Civil Apparatus Information System in Pension Services Based on Information Technology [Efektivitas Pelaksanaan Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara Dalam Layanan Pensiun Berbasis Teknologi informasi]

Fatekul Muqis, Isna Fitria Agustina*

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: isnaagustina@umsida.ac.id

Abstract. Digital transformation in the management of the State Civil Apparatus (ASN) has driven the utilization of the State Civil Apparatus Information System (SIASN) as the primary platform for personnel services, including pension services. This study aims to analyze the effectiveness of SIASN implementation in IT-based pension services at the Regional Civil Service Agency (BKD) of Sidoarjo Regency. The study employs a qualitative approach with a descriptive research design. Informants were selected using purposive sampling and included the Head of BKD, the Head of the Recruitment and Termination Division, data processing staff, and Civil Servants (PNS) applying for retirement. Data collection involved observation, in-depth interviews, and document review, followed by analysis using the interactive model developed by Miles, Huberman, and Saldana. The effectiveness analysis is based on Sondang P. Siagian's theory, covering indicators of timeliness, target accuracy, and functional utility (appropriateness of use). The results indicate that the implementation of SIASN has been effective. Regarding timeliness, SIASN accelerates administrative processes and facilitates the issuance of pension decrees prior to the effective retirement date, despite occasional issues with national server disruptions. Regarding target accuracy, SIASN successfully integrates personnel data digitally, thereby streamlining pension services, although service quality remains contingent upon the validity and currency of employee data. Regarding functional utility, SIASN supports administrative efficiency, paperless services, and the use of electronic signatures, although barcode verification features and system stability require further improvement. The study concludes that while SIASN has enhanced the effectiveness of pension services, optimizing system infrastructure, ensuring data validation, and refining digital features remain essential to achieving faster, more accurate, and accountable service delivery..

Keywords – effectiveness; SIASN; pension services; information technology; public service

Abstrak. Transformasi digital dalam manajemen Aparatur Sipil Negara (ASN) mendorong pemanfaatan Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) sebagai platform utama pelayanan kepegawaian, termasuk layanan pensiun. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas implementasi SIASN dalam layanan pensiun berbasis teknologi informasi di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Sidoarjo. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Informan ditentukan melalui teknik purposive sampling yang meliputi Kepala BKD, Kepala Bidang Pengadaan dan Pemberhentian, staf pengolah data, serta Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang mengajukan pensiun. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana. Analisis efektivitas mengacu pada teori Sondang P. Siagian yang meliputi indikator ketepatan waktu, ketepatan sasaran, dan tepat guna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SIASN telah berjalan efektif. Pada dimensi ketepatan waktu, SIASN mampu mempercepat proses administrasi dan mendukung penerbitan Surat Keputusan (SK) pensiun sebelum Terhitung Mulai Tanggal (TMT), meskipun masih terdapat kendala berupa gangguan server nasional. Pada dimensi ketepatan sasaran, SIASN berhasil mengintegrasikan data kepegawaian secara digital sehingga mempermudah pelayanan pensiun, namun kualitas layanan masih dipengaruhi validitas dan pembaruan data pegawai. Pada dimensi tepat guna, SIASN mendukung efisiensi administrasi, layanan paperless, serta pemanfaatan tanda tangan elektronik, meskipun fitur verifikasi barcode dan stabilitas sistem masih perlu ditingkatkan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa SIASN telah meningkatkan efektivitas layanan pensiun, namun optimalisasi infrastruktur sistem, validasi data, dan penyempurnaan fitur digital tetap diperlukan untuk mewujudkan pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan akuntabel..

Kata Kunci – efektivitas; SIASN; layanan pensiun; teknologi informasi; pelayanan publik

I. PENDAHULUAN

Pengelolaan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi penting pemerintah, yang harus dilaksanakan secara profesional dan bermutu tinggi oleh Aparatur Sipil Negara (ASN). Hal tersebut jelas tertuang dalam Undang-Undang Nomor 1 Republik Indonesia. 5 Mei 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Berdasarkan sumber hukum

tersebut, maka tugas pokok dan fungsi penyelenggaraan pelayanan publik yang bermutu tinggi berada di pundak ASN. Oleh karena itu, ASN juga harus menekankan pada upaya membangun profesionalisme di bidang pelayanan publik. Secara umum, berbicara tentang ASN sama dengan berbicara tentang sumber daya manusia. Pelayanan publik yang profesional dan bermutu tinggi tidak dapat terlaksana secara otomatis, namun pengelolaan Aparatur Sipil Negara harus memperhatikan faktor-faktor apa saja yang akan mempengaruhi perilaku Aparatur Sipil Negara merupakan bagian dari proses Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) [1], [2].

Pelayanan publik yang baik adalah salah satu bentuk pelayanan, yang tidak akan menimbulkan kesenjangan antara apa yang dilihat dan diharapkan masyarakat menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, disediakan oleh pemerintah sebagai penyedia layanan publik. Pemerintah harus membangun kepercayaan. Membantu masyarakat dengan melaksanakan pelayanan publik yang baik yang memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik merupakan salah satu fungsi pokok penyelenggaraan pemerintahan dan menjadi kewajiban instansi pemerintah [3]. Dikatakan pula bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum, serta untuk melaksanakan peraturan perundangundangan. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa prosedur inovatif berhasil diterapkan untuk meningkatkan tata kelola, kinerja administrasi publik, dan secara efektif menyelesaikan masalah publik [4], [5].

Sesuai dengan peraturan pemerintah terbaru terkait Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE) di bawah BSSN diatur utamanya dalam Peraturan Menteri Koinfo Nomor 11 Tahun 2022 tentang Tata Kelola Penyelenggaraan Sertifikasi Elektronik. Aturan ini menegaskan validitas tanda tangan elektronik merupakan tanda tangan yang memiliki kekuatan hukum serta harus digunakan secara aman. Ketentuan utamanya meliputi: (1) Privasi, BSrE wajib melindungi data pribadi, mencatat aktivitas melalui audit trail, dan membatasi akses pihak ketiga; (2) Tanda Tangan Elektronik, sah sebagai bentuk persetujuan dalam transaksi elektronik; (3) Kewajiban Pengguna, menjaga kerahasiaan data, tidak memalsukan dokumen, dan melaporkan kebocoran data; (4) Insiden Keamanan, wajib segera dilaporkan kepada pihak berwenang; dan (5) Sanksi, pelanggaran dapat menyebabkan pencabutan sertifikat elektronik [6], [7], [8], [9]. Penerapan kebijakan tersebut didukung Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE untuk mewujudkan pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan efisien. Contoh penerapannya antara lain e-KTP dan layanan kependudukan *online*, *e-planning* dan *e-budgeting*, serta portal layanan publik di bidang kesehatan, pendidikan, dan pariwisata [10], [11].

Pada inovasi yang di selenggarakan oleh sektor publik, pergantian yang ada bukan dari hasil mencontoh kegiatan di sektor bisnis. Namun berdasarkan pada upaya kelanjutan dan pengetahuan lokal pada sektor publik. Badan Kepegawaian Negara dalam percepatan layanan administrasi kepegawaian yang lebih efisiensi dan inovatif, telah meluncurkan SIASN (Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara) yang menggantikan Sistem aplikasi pelayanan kepegawaian (SAPK) sesuai dengan Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 7 Tahun 2023 tentang Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara. Peraturan ini mengatur integrasi data ASN nasional, penggunaan SIASN sebagai platform utama pelayanan kepegawaian, serta pengawasan dan pengendalian manajemen ASN. Berikut rincian Peraturan BKN yang berkaitan dengan SIASN: 1). Peraturan BKN Nomor 7 Tahun 2023 (SIASN) tentang Mengatur mengenai definisi, fungsi, dan penggunaan SIASN untuk pelayanan kepegawaian, termasuk integrasi, interoperabilitas, dan manajemen data ASN. 2). Peraturan BKN Nomor 1 Tahun 2023 (Pemblokiran Data) tentang Mengatur mengenai pemblokiran data kepegawaian dan layanan kepegawaian pada SIASN jika manajemen ASN tidak sesuai dengan NSPK (Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria). 3). Keputusan Kepala BKN Nomor 87 Tahun 2021 tentang Pedoman Pemutakhiran Data Mandiri (PDM) ASN dan Pejabat Pimpinan Tinggi Non-ASN secara elektronik, yang menjadi dasar data awal dalam SIASN. Adapun tujuan adanya aplikasi SIASN yaitu meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan kepegawaian melalui integrasi data dari seluruh instansi pemerintah. Dalam Peraturan BKN Nomor 2 Tahun 2024 Mengatur tentang juknis penyesuaian pensiun pokok pensiunan PNS dan janda/dudanya serta Pensiun Dini yang dapat diajukan jika mencapai usia minimal 50 tahun dengan masa kerja minimal 20 tahun, dengan secara digital (paperless) melalui Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) Badan Kepegawaian Negara, maka pemrosesan bisa usulan pensiun biasanya diajukan 1 tahun (12 bulan) hingga 6 bulan sebelum Terhitung Mulai Tanggal (TMT) pegawai yang bersangkutan. Bentuk layanan BKN pada Aplikasi Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara



Gambar 1. Website Layanan Manajemen ASN

Badan Kepegawaian Negara telah mendelegasikan wewenang pensiun PNS ke Pejabat Pembina Kepegawaian (PPK) diatur melalui Keputusan Kepala BKN Nomor 14 Tahun 2003 dan perubahannya, yang mengatur juknis pemberhentian dan pemberian pensiun. Pejabat Pembina Kepegawaian (PPK) berwenang menetapkan pemberhentian dan pensiun (terutama untuk golongan IV/a ke bawah) setelah mendapatkan pertimbangan teknis dari BKN, yang kini terintegrasi dalam sistem SIASN untuk mempercepat proses pensiun. Adapun Poin-poin Penting Pendelegasian Wewenang Pensiun antara lain 1). Dasar Hukum Utama: PP No. 9 Tahun 2003 jo. Keputusan Kepala BKN No. 14 Tahun 2003 tentang Juknis Pemberhentian dan Pemberian Pensiun. serta pemrosesan usul pensiun yang sebelumnya manual kini beralih ke aplikasi Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) Badan Kepegawaian Negara untuk mempercepat penerbitan Pertimbangan Teknis (Pertek) yang maksimal selesai dalam 5 hari kerja dan tujuan pendelegasian ini bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat administrasi kepegawaian di tingkat instansi [12][13].

Pejabat Pembina Kepegawaian (PPK) kepada Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Sidoarjo secara rutin melaksanakan pendelegasian wewenang dalam pengelolaan administrasi pensiun PNS, dalam hal delegasian wewenang Bupati Sidoarjo terkait pensiun PNS dilakukan melalui Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Sidoarjo, yang bertanggung jawab penuh dalam administrasi, pemrosesan, hingga penyerahan SK Pensiun. BKD memproses berkas usulan (termasuk persyaratan, DPCP, dan SK terkait) dari OPD dan menyerahkan SK secara berkala bagi PNS yang purna tugas. Adapun poin penting dalam Pendelegasian Pensiun di BKD Sidoarjo sebagai berikut 1). Proses Usulan: BKD menerima dan memverifikasi berkas usulan pensiun dari Kepala OPD (Surat permohonan ke Bupati, DPCP, fotokopi SK, dll). 2) Prosedur Elektronik/Hardcopy: Usulan untuk Golongan IV/b ke bawah dapat dikirim via email BKD, sementara IV/c ke atas menggunakan hardcopy. 3). Penerbitan & Penyerahan SK: BKD Sidoarjo secara rutin melaksanakan penyerahan SK pensiun, sering kali dibuka oleh Sekretaris Daerah (Sekda) atau pejabat BKD terkait. 4). Jenis Pensiun: Pensiun yang diurus meliputi Batas Usia Pensiun (BUP) yang diatur hingga 65-70 tahun untuk fungsional tertentu. 5). Pembinaan: Selain penyerahan SK, dilakukan juga pembinaan disiplin pegawai dan pembekalan purna tugas. Dengan demikian, BKD Sidoarjo bertindak sebagai instansi teknis yang menerima pendelegasian operasional untuk mempermudah pelayanan pensiun PNS di lingkungan Pemkab Sidoarjo.

Tabel 1. Data Rekapitulasi Pensiun Pegawai Negeri Sipil di Pemkab. Sidoarjo Tahun 2023-2025

Data Pensiun Tahun 2023												
Bulan TMT	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Agust	Sept	Okt	Nov	Des
Batas Usia Pensiun (BUP)	55	44	47	37	56	68	83	77	78	51	39	43
Atas Permintaan Sendiri	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pensiun Hukuman Disiplin	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pensiun Keuzuran	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pensiun Janda/duda dan anak	3	2	1	2	3	4	2	6	1	1	1	0

Data Pensiun Tahun 2024

Bulan TMT	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Agust	Sept	Okt	Nov	Des
Batas Usia Pensiun (BUP)	54	32	37	39	52	57	57	43	50	42	46	39
Atas Permintaan Sendiri	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Pensiun Hukuman Disiplin	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pensiun Keuzuran	1	0	0	3	0	1	0	0	0	2	0	0
Pensiun Janda/duda dan anak	2	1	0	4	3	6	2	3	1	0	3	1

Data Pensiun Tahun 2025

Bulan TMT	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Agust	Sept	Okt	Nov	Des
Batas Usia Pensiun (BUP)	44	37	39	39	54	63	54	45	58	38	44	50
Atas Permintaan Sendiri	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Pensiun Hukuman Disiplin	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pensiun Keuzuran	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Pensiun Janda/duda dan anak	2	1	1	2	4	4	9	6	2	4	1	1

Namun, dalam praktiknya masih dijumpai berbagai permasalahan, terkait proses usulan pensiun terutama di layanan Badan Kepegawaian Negara pada sistem aplikasi SIASN yang sering trouble apabila sistem tersebut digunakan bersamaan dengan proses penerimaan baik Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) serta proses periode Kenaikan Pangkat bagi Pegawai Negeri Sipil mulai tahun 2026 Terhitung Mulai Tanggal (TMT) setiap bulan yang mengakibatkan tidak maksimal dan efektif untuk proses usulan pensiun per bulan dalam setiap tahunnya, seharusnya pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan secara professional, karena bekerja dalam pelayanan yang professional menghasilkan hal-hal yang baik. Tingkat keberhasilan dari pelaksanaan sebuah layanan merupakan cerminan dari pelayanan publik yang berkualitas tinggi dapat dirasakan oleh semua masyarakat. Pada observasi awal penulis menjumpai kendala terkait aplikasi SIASN milik Badan Kepegawaian Negara hal tersebut kurang sesuai dengan Efektivitas Pelaksanaan Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara Dalam Layanan Pensiun Berbasis Teknologi Informasi. Salah satu bentuk layanan yaitu pensiun bagi Pegawai Negeri Sipil sesuai dengan undang-undang 11 tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda Duda Pegawai dan Berdasarkan Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 12 Tahun 2002 tentang Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil di Bab (6) Kenaikan Pangkat Pengabdian bagi Pegawai Negeri Sipil yang meninggal atau akan diberhentikan dengan hormat karena mencapai batas usia pensiun, juga berbisa terpengaruh apabila aplikasi kurang maksimal, sehingga tujuannya adalah agar ada perbaikan didalam sistem layanan Badan Kepegawaian Negara terhadap aplikasi SIASN terutama pada proses usulan pensiun, mengingat pensiun adalah akhir dari sebuah perjalanan karir seorang Pegawai Negeri Sipil yang seharusnya dapat di antisipasi terkait layanan aplikasi SIASN tersebut sehingga tidak merugikan para purna tugas/ pensiun apabila terjadi keterlambatan dalam sistem pembayaran gaji pensiun. Secara normatif, penilaian efektivitas realisasi tentang proses pensiun yang menegaskan bahwa pengelolaan keuangan negara harus dilakukan secara tertib, taat peraturan, efisien, ekonomis, efektif, transparan, dan bertanggung jawab Pada dasarnya semua SK pensiun mulai Terhitung Mulai Tanggal (TMT) sudah terselesaikan dengan baik sesuai dengan target, sebagai data pensiun Pegawai Negeri Sipil yang tersaji pada table dibawah mulai tahun 2023-2025.

Berdasarkan Gambar 2 dapat diketahui bahwa secara umum, capaian proses pensiun melalui sistem aplikasi SIASN berjalan dengan baik Dalam hal pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab Pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah, baik itu di pusat sampai di Daerah. Bagi instansi penyedia layanan publik, kepuasan konsumen harus dijadikan sebagai umpan balik yang positif. Berdasarkan hal tersebut substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan. Selain itu, diketahui bahwa pelaku pelayanan umum di Indonesia adalah aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi Masyarakat yang didalamnya terdapat kelompok yang dominan baik dalam hal peran layanannya maupun dalam hal jumlah layanan yang diberikan oleh Pemerintah untuk memenuhi kepentingan umum. Salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara adalah perwujudan dari fungsi aparatur negara adalah pelayanan publik. Pengembangan penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu pilihan yang strategis untuk mengembangkan Pemerintah yang baik (*Good Governance*) di Indonesia. Hal ini disebabkan salah satu tolak ukur penyelenggaraan *Good Governance* dapat dilihat dari terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi.

Badan Kepegawaian Daerah merupakan unsur penunjang pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan bertanggungjawab kepada Bupati, Walikota melalui Sekretaris Daerah. Adapun tugasnya mencakup penyusunan dan

pelaksanaan teknis, perencanaan, pembinaan, fasilitasi dan pelayanan administrasi kepegawaian untuk Aparatur Sipil Negara Daerah termasuk kepengurusan pensiun. Merujuk pada Undang-undang No 5 tahun 2024 tentang Aparatur Sipil Negara yang mengatur terkait dengan manajemen ASN, termasuk jaminan pensiun, dimana dalam pasal 73 mengatur jaminan pensiun bagi PNS yang diberhentikan dengan hormat.

Pelayanan administrasi pensiun merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak-hak Pegawai Negeri Sipil (PNS) setelah menyelesaikan masa pengabdian. Pemerintah daerah memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan proses pelayanan pensiun secara efektif, mulai dari pengelolaan pemberhentian hingga penerbitan hak pensiun bagi PNS yang memasuki Batas Usia Pensiun (BUP), mengalami kecelakaan dinas, atau meninggal dunia. Pentingnya penyelenggaraan pelayanan administrasi pensiun yang baik tidak hanya terletak pada pemenuhan regulasi dan prosedur administratif, tetapi juga pada kemampuan pemerintah daerah dalam mengimplementasikan layanan secara efektif, efisien, serta responsif terhadap kebutuhan PNS. Hal ini sejalan dengan pandangan yang menekankan bahwa kualitas pelayanan administrasi pensiun sangat bergantung pada kemampuan instansi pemerintah untuk memberikan layanan yang cepat, tepat, dan sesuai harapan para penerima layanan [14]. Selain kecepatan dan ketepatan, tentunya kualitas juga dapat dimaknai sebagai kepuasan penerima layanan [15].

Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo menyebutkan bahwa tahun 2025 terdapat 565 orang PNS Kabupaten Sidoarjo yang masuk usia pensiun, sesuai dengan Gambar 2. Besarnya jumlah pegawai yang memasuki usia pensiun tentu Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Sidoarjo menuntut Badan Kepegawaian Negara (BKN) untuk memberikan pelayanan administrasi pensiun secara optimal. Seiring dengan banyaknya pengusulan pensiun, efektivitas dan kualitas pelayanan yang diberikan BKN menjadi faktor krusial dalam menjaga kepastian dan kenyamanan bagi PNS yang memasuki masa purna tugas.

Hal-hal tersebut menjadi faktor utama yang menentukan baik atau turunnya tingkat kualitas layanan pada setiap proses usulan pensiun melalui aplikasi SIASN Badan Kepegawaian Negara. Secara umum, bahwa efektivitas aplikasi SIASN dibandingkan aplikasi sebelumnya yang milik BKN yaitu SAPK masih lebih baik SIASN dari segi efektivitas layanan maupun tampilan yang simple. Oleh karena itu, diperlukan penguatan pada aspek *maintenance*, monitoring, dan *evaluation* agar lebih selaras dengan pencapaian kinerja tujuan pelayanan lebih baik secara efektif dan efisien. Berdasarkan pandangan Siagian, efektivitas organisasi diukur dari keberhasilan mencapai tujuan melalui pemanfaatan sumber daya secara optimal, koordinasi yang baik, serta kemampuan beradaptasi terhadap perubahan. Dengan demikian, tingkat serapan anggaran dapat digunakan sebagai indikator operasional efektivitas organisasi, karena mencerminkan sejauh mana tujuan kegiatan tercapai melalui pemanfaatan sumber daya yang tepat. Teori efektivitas menurut Sondang P. Siagian menekankan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan melalui penggunaan sumber daya secara efisien. Indikator utamanya meliputi: (1) Tepat waktu, yaitu Penyelesaian pekerjaan sesuai waktu yang ditetapkan (2) Tepat sasaran (hasil pekerjaan tercapai), dan (3) Tepat guna (biaya sesuai rencana). Fokusnya adalah perbandingan hasil nyata dengan rencana yang ditentukan.

Pertama Penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini dengan judul Efektivitas Pengguna SIASN Dalam Pengelolaan Administrasi Kepegawaian di lingkungan Pemerintah Kota Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah didapatkan hasil bahwa efektivitas SIASN sebagai solusi digital guna meningkatkan efisiensi, akurasi dan transparansi dalam pengelolaan administrasi ASN sebelum dan sesudah aplikasi tersebut diterapkan, secara keseluruhan penggunaan SIASN dinilai efektif dalam meningkat efisiensi, transparansi dan akuntabilitas untuk administrasi kepegawaian, namun efektivitasnya belum merata sehingga perlu penguatan kapasitas SDM, infrastruktur teknologi dan penyempurnaan sistem secara berkelanjutan [16].

Kedua Penelitian terkait Peran Aplikasi Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) layanan SKK Dalam Mendukung Efisiensi Operasional Direktorat Status dan Kedudukan Kepegawaian di Badan Kepegawaian Negara (BKN), dalam penelitiannya menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi SIASN dalam layanan SKK secara signifikan meningkatkan efisiensi operasional Direktorat Status dan Kedudukan Kepegawaian. Aplikasi ini mempermudah proses administrasi, aplikasi SIASN layanan SKK berperan penting dalam mendukung operasional yang lebih efisien dan efektif di lingkungan di Direktorat Status dan Kedudukan Kepegawaian [17].

Ketiga Penelitian terkait pelayanan Publik yang berjudul Efektivitas Pelaksanaan *One Day Service* (ODS) di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo mendeskripsikan peran pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam pelaksanaan *One Day Service* (ODS) di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo dan untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan program [18]. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penggalan data dilakukan di Kantor Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo dengan informan sebagai berikut: Kepala BPPT Kabupaten Sidoarjo, Kabid Perijinan Usaha, Petugas Customer Service (CS), serta pemohon jasa layanan yang dianggap paling memahami dalam pelaksanaan *One Day Service* (ODS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelaksanaan *One Day Service* (ODS) di kecamatan oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo sudah berjalan dengan efektif dan sesuai enam standar pelayanan yang ditentukan oleh pemerintah yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, serta sarana dan prasarana. Beberapa faktor

pendukung dalam pelaksanaan efektifitas pelayanan perijinan oleh BPPT antara lain pegawai dari BPPT Kabupaten Sidoarjo yang banyak berpengalaman dan memiliki kemampuan/keahlian, tersedianya fasilitas yang lengkap diantaranya komputer/laptop, printer, meja, kursi, internet, dan sarana yang lainnya. Sedangkan beberapa faktor penghambat dalam efektifitas pelaksanaan *One Day Service* (ODS) yaitu kurangnya waktu sosialisasi, kurangnya kesadaran aparatur di tingkat kecamatan, dan kurangnya peran aktif aparat desa/kelurahan. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran komprehensif tentang kualitas pelayanan yang diterima oleh peserta pensiun di Badan Kepegawaian Daerah Sidoarjo, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi peserta terhadap kualitas pelayanan tersebut [18]. Sehingga hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi dasar dalam merumuskan kebijakan dan strategi peningkatan pelayanan yang lebih efektif dan efisien di masa mendatang.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai efektifitas layanan pensiun melalui pemanfaatan Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo [19], [20]. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan secara komprehensif proses pelaksanaan layanan pensiun, pengalaman para pelaksana dan pengguna layanan, serta berbagai faktor yang memengaruhi efektifitas implementasi SIASN dalam mewujudkan pelayanan pensiun yang tepat waktu dan tepat bayar bagi Pegawai Negeri Sipil. Penelitian dilaksanakan di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo karena instansi tersebut merupakan perangkat daerah yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan administrasi kepegawaian, khususnya pelayanan usul pensiun melalui aplikasi SIASN yang dikembangkan oleh Badan Kepegawaian Negara. Fokus penelitian diarahkan pada efektifitas layanan pensiun melalui SIASN berdasarkan dimensi teori efektifitas dari Sondang P. Siagian, yang memuat tiga indikator. Yakni Ketepatan waktu, ketepatan sasaran, dan tepat guna [21]. Penentuan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu memilih informan yang memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam proses pelayanan pensiun, yang terdiri atas Kepala Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo, Kepala Bidang Pengadaan dan Pemberhentian, Staf Pengolah Data dan Informasi, serta Pegawai Negeri Sipil yang sedang atau telah mengajukan usul pensiun melalui SIASN.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan pensiun, wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan layanan, manfaat, dan kendala penggunaan SIASN, sedangkan dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen pendukung, seperti standar operasional prosedur, peraturan perundang-undangan, arsip pelayanan, data statistik, foto kegiatan, dan tangkapan layar aplikasi sebagai bukti pendukung hasil penelitian. Analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldana yang meliputi pengumpulan data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan [22]. Selanjutnya, hasil wawancara dianalisis dengan mengaitkan temuan empiris terhadap teori yang digunakan dan dibandingkan dengan hasil penelitian terdahulu sehingga diperoleh interpretasi yang komprehensif mengenai efektifitas layanan pensiun melalui SIASN, sedangkan keabsahan data diperkuat melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

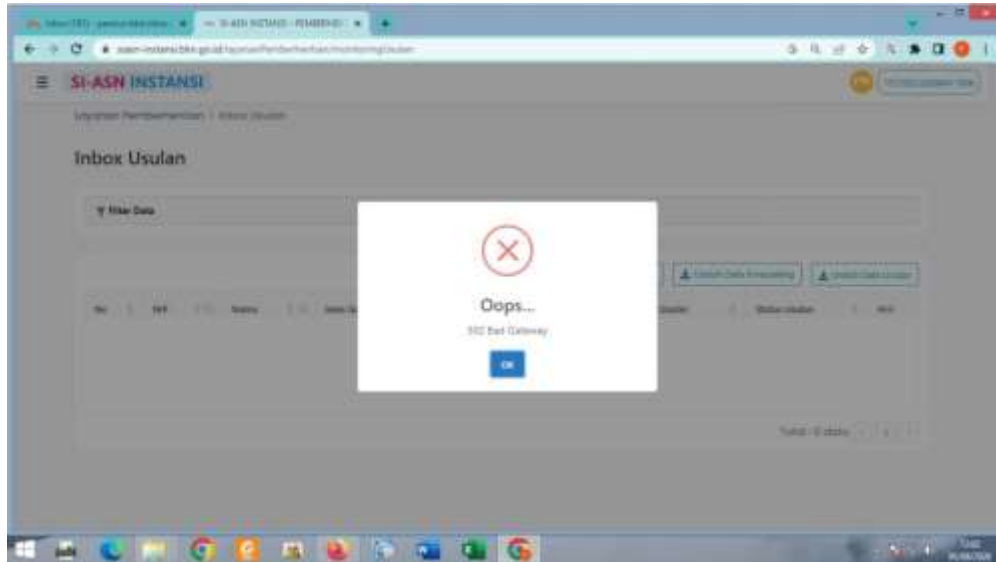
III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) dalam layanan pensiun berbasis teknologi informasi merupakan kemampuan sistem dalam mendukung proses pelayanan pensiun agar berjalan secara cepat, tepat, transparan, dan akuntabel sesuai dengan tujuan penyelenggaraan pelayanan kepegawaian. Oleh karena itu, implementasi SIASN diharapkan mampu meningkatkan efektifitas layanan pensiun bagi Aparatur Sipil Negara. Efektivitas implementasi SIASN tersebut dapat dianalisis berdasarkan indikator efektifitas organisasi menurut P. Sondang P. Siagian sebagai berikut:

A. Ketepatan waktu pelaksanaan sistem informasi aparatur sipil negara (siasn) dalam layanan pensiun berbasis teknologi informasi

Ketepatan waktu merupakan salah satu indikator penting dalam mengukur efektifitas implementasi Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) pada layanan pensiun berbasis teknologi informasi. Ketepatan waktu tidak hanya diukur dari kecepatan penyelesaian administrasi, tetapi juga dari kemampuan sistem dalam memastikan Surat Keputusan (SK) Pensiun diterbitkan sebelum Terhitung Mulai Tanggal (TMT) sehingga hak pensiun dapat diterima secara tepat waktu. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten

Sidoarjo, penerapan SIASN merupakan inovasi dari Badan Kepegawaian Negara (BKN) yang dapat langsung dimanfaatkan oleh pemerintah daerah tanpa harus mengembangkan aplikasi baru. Meskipun demikian, implementasinya masih menghadapi kendala berupa gangguan sistem dan ketidakstabilan server. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan gambar sebagai berikut:



Gambar 2. Ketidakstabilan Server SIASN

Berdasarkan tangkapan layar (Gambar 2) diatas, aplikasi SI-ASN mengalami gangguan yang ditandai dengan munculnya pesan "502 Bad Gateway". Error ini menunjukkan bahwa server aplikasi tidak berhasil memperoleh respons yang valid dari server backend, sehingga data usulan pemberhentian atau pensiun tidak dapat dimuat dan ditampilkan kepada pengguna. Kondisi tersebut umumnya disebabkan oleh gangguan pada server, beban akses yang tinggi, proses pemeliharaan sistem, atau masalah komunikasi antara server frontend dan backend. Akibatnya, proses pengelolaan maupun pemantauan usulan pemberhentian menjadi terhambat hingga layanan kembali beroperasi secara normal. Untuk mengantisipasi kondisi tersebut, BKD Kabupaten Sidoarjo menerapkan kebijakan pengajuan usul pensiun paling lambat enam bulan sebelum TMT. Kebijakan ini menjadi strategi mitigasi agar keterlambatan akibat gangguan sistem tidak berdampak pada keterlambatan penerbitan SK Pensiun maupun pencairan dana Taspen.

Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pengadaan dan Pemberhentian menunjukkan bahwa dibandingkan dengan aplikasi sebelumnya (SAPK), SIASN mampu mempercepat proses pelayanan pensiun. Sesuai ketentuan Badan Kepegawaian Negara, penerbitan Pertimbangan Teknis (Pertek) ditargetkan selesai paling lama lima hari kerja. Namun, pada praktiknya proses penginputan dan validasi berkas masih dipengaruhi oleh stabilitas aplikasi, terutama ketika sistem digunakan secara bersamaan pada periode seleksi CPNS, PPPK, maupun usulan kenaikan pangkat. Kondisi tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan Staf Pengolah Data dan Informasi yang menjelaskan bahwa penyelesaian satu usulan pensiun rata-rata membutuhkan waktu sekitar dua minggu, sedangkan apabila terjadi gangguan server proses dapat mengalami penundaan sekitar tiga hingga lima hari kerja.

Dari perspektif penerima manfaat, digitalisasi layanan pensiun melalui SIASN dinilai telah memberikan kemudahan dalam proses pengusulan. Akan tetapi, masih ditemukan kendala berupa data yang tidak seluruhnya berhasil ditarik oleh sistem sehingga pengelola harus melakukan pemeriksaan ulang terhadap setiap keluaran SK Pensiun. Selain itu, validitas SK sangat dipengaruhi oleh ketelitian dalam penyusunan Daftar Perorangan Calon Penerima Pensiun (DPCP). Kesalahan pengisian data pada DPCP berpotensi menghasilkan kesalahan pada SK Pensiun yang diterbitkan. Berdasarkan temuan tersebut dapat disimpulkan bahwa indikator ketepatan waktu pada implementasi SIASN telah berjalan dengan baik karena seluruh proses pelayanan tetap dapat diselesaikan sebelum TMT melalui kebijakan pengajuan lebih awal. Namun demikian, efektivitas waktu pelayanan masih dipengaruhi oleh stabilitas sistem nasional dan kualitas data yang diinput sehingga memerlukan peningkatan kapasitas server serta penguatan proses verifikasi data sebelum usulan diproses lebih lanjut.

Dari hasil wawancara menunjukkan bahwa SIASN telah meningkatkan ketepatan waktu pelayanan pensiun dibandingkan SAPK, karena seluruh proses usulan dilakukan secara elektronik sehingga mempercepat proses administrasi. Hal tersebut terlihat dari target penerbitan Pertek BKN selama lima hari kerja dan proses validasi yang rata-rata dapat diselesaikan dalam dua minggu. Namun efektivitas tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih

ditemukan gangguan server nasional pada saat beban sistem meningkat, seperti periode seleksi CPNS, PPPK maupun kenaikan pangkat. Untuk mengatasi kondisi tersebut, BKD Kabupaten Sidoarjo menerapkan strategi mitigasi berupa pengajuan usul pensiun enam bulan sebelum TMT. Kebijakan ini terbukti mampu menjaga ketepatan penerbitan SK pensiun sehingga hak pensiun tetap diterima tepat waktu. Temuan ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknologi SIASN, tetapi juga dipengaruhi oleh strategi organisasi dalam mengantisipasi risiko operasional.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan maka hal tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa digitalisasi layanan pensiun mampu mempercepat proses administrasi dan meningkatkan ketepatan waktu pelayanan, meskipun masih dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur dan kelengkapan data [23]. Hasil ini juga didukung oleh suatu penelitian yang menemukan bahwa implementasi SIASN meningkatkan efisiensi pelayanan kepegawaian, namun masih menghadapi kendala pada stabilitas sistem dan validitas data [24]. Sebaliknya, penelitian yang menunjukkan bahwa implementasi SIASN telah berjalan lebih optimal melalui sistem yang terintegrasi. Berbeda dengan penelitian tersebut, hasil penelitian ini masih menemukan kendala berupa perlambatan server nasional yang memengaruhi proses validasi usulan pensiun [17]. Meskipun demikian, BKD Kabupaten Sidoarjo mampu menjaga ketepatan waktu penerbitan SK pensiun melalui kebijakan pengajuan usulan enam bulan sebelum Terhitung Mulai Tanggal (TMT), sehingga hak pensiun tetap dapat diterima tepat waktu.

B. Ketepatan sasaran pelaksanaan sistem informasi aparatur sipil negara (siasn) dalam layanan pensiun berbasis teknologi informasi

Ketepatan sasaran menggambarkan sejauh mana implementasi SIASN mampu memberikan pelayanan kepada pengguna yang menjadi target layanan serta menghasilkan keluaran yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan pensiun. Berdasarkan hasil penelitian, SIASN telah berhasil mengintegrasikan data kepegawaian secara digital sehingga proses pengusulan pensiun menjadi lebih sederhana dibandingkan mekanisme manual yang diterapkan sebelumnya. Digitalisasi tersebut memberikan kepastian pelayanan bagi Pegawai Negeri Sipil yang akan memasuki masa pensiun serta membantu mengurangi risiko keterlambatan administrasi. Salah satu strategi yang dilakukan untuk mencapai keberhasilan dalam memberikan layanan pensiun adalah dengan cara sosialisasi yang telah dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo sebagaimana ditunjukkan dengan dokumentasi sebagai berikut:



Gambar 3. Sosialisasi Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara dalam Layanan Pensiun Berbasis Teknologi Informasi

Gambar 4 memperlihatkan bahwa terdapat kegiatan sosialisasi layanan pensiun yang diikuti oleh sejumlah Aparatur Sipil Negara (ASN) dari berbagai perangkat daerah. Kegiatan tersebut dilaksanakan di ruang pertemuan dengan format kelas, di mana peserta duduk berkelompok sambil memperhatikan materi yang disampaikan oleh narasumber. Sosialisasi ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman ASN mengenai prosedur, persyaratan, alur pengusulan, serta pemanfaatan Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) dalam proses layanan pensiun. Harapan dari adanya kegiatan tersebut adalah proses pelayanan pensiun dapat berjalan lebih efektif, tepat waktu, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Disamping itu, hasil wawancara menunjukkan bahwa masih ditemukan beberapa kendala terkait akurasi data, seperti kesalahan penulisan alamat rumah, perubahan status perkawinan akibat menikah kembali yang belum dilaporkan kepada BKD, data anak yang masih tercantum dalam Daftar Perincian Calon Penerima Pensiun (DPCP)

meskipun telah menjadi anggota TNI, serta pencantuman anggota keluarga yang bukan merupakan anak kandung dalam Surat Keputusan (SK) pensiun. Kondisi tersebut mengharuskan dilakukan pembaruan data agar dokumen pensiun sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan mencerminkan kondisi sebenarnya.. Selain itu, meskipun SIASN telah mendukung layanan berbasis elektronik dengan penggunaan tanda tangan digital BSrE, BKD Kabupaten Sidoarjo masih mencetak SK Pensiun untuk diserahkan secara simbolis kepada para purnatugas sebagai bentuk penghargaan atas pengabdian mereka. Berdasarkan temuan tersebut dapat disimpulkan bahwa implementasi SIASN telah tepat sasaran karena mampu mendukung pelayanan pensiun secara digital kepada kelompok sasaran yang dituju. Namun demikian, keberhasilan layanan masih sangat dipengaruhi oleh kualitas dan validitas data yang dimasukkan ke dalam sistem sehingga pembaruan data pegawai secara berkala menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan.

Tabel 3. Jumlah Usulan Pensiun dan Revisi dalam Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) Periode Januari-September Tahun 2026

Tahun	Usulan	Berhasil	Revisi (orang)	Penyebab Revisi
2026	334	324	5	Alamat rumah salah
			3	Menikah lagi yang tidak dilaporkan ke BKD
			1	Anak menjadi TNI dan masih terdapat di DPCP
			1	Bukan anak kandung namun masuk dalam SK

Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIASN telah tepat sasaran karena digunakan oleh instansi yang memiliki kewenangan dalam pelayanan pensiun dan mampu mengintegrasikan data kepegawaian secara nasional. Sistem ini berhasil mengurangi proses administrasi manual serta memberikan kepastian pelayanan kepada calon penerima pensiun. Meskipun demikian, ketepatan sasaran layanan masih dipengaruhi oleh kualitas data yang dimasukkan ke dalam sistem. Beberapa kesalahan seperti nominal gaji ahli waris, pangkat, masa kerja, maupun tanggal TMT lebih banyak disebabkan oleh data awal yang belum diperbarui oleh pegawai atau kesalahan pengisian DPCP daripada kesalahan sistem secara langsung. Oleh karena itu, keberhasilan SIASN tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada akurasi data yang disampaikan oleh pengguna.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa implementasi SIASN mampu menyederhanakan administrasi kepegawaian melalui digitalisasi layanan sehingga pelayanan menjadi lebih efektif, meskipun keberhasilannya masih dipengaruhi oleh validitas data ASN dan kesiapan implementasi kebijakan [25]. Hasil tersebut diperkuat suatu penelitian yang menemukan bahwa SIASN meningkatkan efisiensi birokrasi dan kualitas pelayanan, namun masih menghadapi kendala berupa pembaruan data ASN dan integrasi sistem yang belum optimal [26].

C. Tepat guna pelaksanaan sistem informasi aparatur sipil negara (siasn) dalam layanan pensiun berbasis teknologi informasi

Dimensi tepat guna menunjukkan sejauh mana SIASN dimanfaatkan secara optimal untuk mendukung penyelenggaraan layanan pensiun berbasis teknologi informasi. Berdasarkan hasil penelitian, implementasi SIASN dinilai telah memberikan manfaat yang signifikan bagi BKD Kabupaten Sidoarjo karena pemerintah daerah tidak perlu mengembangkan aplikasi secara mandiri. Infrastruktur teknologi informasi yang telah tersedia mampu mendukung operasional sistem, sementara koordinasi dengan Badan Kepegawaian Negara dilakukan secara intensif melalui media komunikasi daring, seperti WhatsApp, ketika terjadi gangguan sistem secara nasional. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo, diperoleh informasi bahwa penerapan Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) tidak memerlukan pengembangan aplikasi baru di tingkat pemerintah daerah karena aplikasi tersebut telah disediakan secara terpusat oleh Badan Kepegawaian Negara (BKN). Berikut hasil wawancara bersama kepala BKD Kabupaten Sidoarjo:

"SIASN merupakan aplikasi yang dikembangkan langsung oleh BKN, sehingga pemerintah daerah tidak perlu lagi membuat aplikasi sendiri. Kami tinggal mengimplementasikan sistem tersebut dan menyesuaikannya dengan kebutuhan pelayanan pensiun di daerah.. (Hasil Wawancara tanggal 03 Agustus 2026 di Kantor BKD Kabupaten Sidoarjo)".

Lebih lanjut, Kepala BKD menjelaskan bahwa infrastruktur teknologi informasi yang dimiliki BKD Kabupaten Sidoarjo telah memadai untuk mendukung operasional SIASN. Selain itu, apabila terjadi kendala teknis, koordinasi dengan BKN dilakukan secara intensif melalui media komunikasi yang telah disepakati.

"Dari sisi infrastruktur sebenarnya sudah cukup memadai. Ketika terjadi gangguan pada sistem, kami langsung berkoordinasi dengan tim BKN, biasanya melalui grup WhatsApp, sehingga informasi mengenai penyebab gangguan maupun tindak lanjut penanganannya dapat segera kami peroleh". (Hasil Wawancara tanggal 03 Agustus 2026 di Kantor BKD Kabupaten Sidoarjo).

Sementara itu, Staf Pengolah Data dan Informasi mengungkapkan bahwa kendala utama dalam pemanfaatan SIASN masih berkaitan dengan stabilitas sistem. Menurutnya, ketika server mengalami perlambatan, proses validasi usulan pensiun menjadi terhambat sehingga penyelesaian pekerjaan sering kali harus dilanjutkan di luar jam kerja.

"Kalau server sedang lambat, proses validasi menjadi lebih lama. Akibatnya pekerjaan yang seharusnya selesai pada jam kerja sering harus kami lanjutkan sampai sore atau di luar jam kerja agar target pelayanan tetap tercapa." (Hasil Wawancara tanggal 03 Agustus 2026 di Kantor BKD Kabupaten Sidoarjo).

Selain itu, staf juga menyampaikan bahwa masih terdapat kendala pada fitur verifikasi dokumen elektronik. Meskipun Surat Keputusan (SK) Pensiun telah menggunakan tanda tangan elektronik dari Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), barcode yang tercantum pada dokumen belum dapat dipindai untuk proses verifikasi secara mandiri.

"SK sudah menggunakan tanda tangan elektronik BSrE, tetapi barcode yang muncul pada dokumen belum bisa dipindai, sehingga pegawai belum dapat melakukan pengecekan keaslian dokumen secara langsung melalui barcode tersebut". (Hasil Wawancara tanggal 31 Agustus 2026 di Kantor BKD Kabupaten Sidoarjo).

Berdasarkan hasil wawancara dapat diidentifikasi bahwa pemanfaatan SIASN belum sepenuhnya optimal. Gangguan server menyebabkan proses validasi berkas tidak dapat diselesaikan sesuai jam kerja sehingga pegawai harus melakukan penyelesaian pekerjaan di luar waktu kerja normal. Selain itu, penerapan tanda tangan elektronik melalui Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) telah berjalan dengan baik, namun barcode verifikasi pada SK Pensiun yang dihasilkan aplikasi SIASN belum dapat dipindai sehingga fungsi verifikasi dokumen secara digital belum berjalan maksimal. Berdasarkan temuan tersebut dapat disimpulkan bahwa implementasi SIASN telah tepat guna karena mampu mendukung digitalisasi pelayanan pensiun serta meningkatkan efisiensi administrasi. Akan tetapi, peningkatan kualitas infrastruktur sistem dan penyempurnaan fitur verifikasi elektronik masih diperlukan agar manfaat teknologi informasi dapat dimanfaatkan secara lebih optimal.

Selain itu, temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan SIASN telah dimanfaatkan secara optimal dalam mendukung digitalisasi layanan pensiun. Hal ini ditunjukkan dengan tidak adanya kebutuhan pengembangan aplikasi baru di tingkat daerah sehingga anggaran pemerintah daerah dapat dihemat. Selain itu, pemanfaatan tanda tangan elektronik (BSrE) telah mendukung proses pelayanan secara paperless dan mempercepat legalisasi dokumen.

Namun demikian, efektivitas pemanfaatan SIASN masih menghadapi beberapa kendala teknis. Gangguan server menyebabkan pegawai harus melakukan pekerjaan di luar jam kerja sehingga mengurangi efisiensi penggunaan sumber daya manusia. Selain itu, barcode verifikasi pada SK pensiun yang belum dapat dipindai menyebabkan fungsi validasi elektronik belum berjalan secara optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa SIASN telah tepat guna dari sisi fungsi pelayanan, tetapi belum sepenuhnya optimal dari aspek pemanfaatan teknologi digital.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang mengungkapkan bahwa SIASN berhasil meningkatkan produktivitas kerja, efisiensi waktu, dan mengurangi penggunaan dokumen fisik melalui layanan digital, walaupun masih dijumpai gangguan teknis sistem, rendahnya validitas data ASN, serta perlunya peningkatan kompetensi sumber daya manusia dan sosialisasi kepada pengguna [27]. Kesamaan temuan tersebut memperkuat hasil penelitian ini bahwa implementasi SIASN telah dimanfaatkan secara tepat guna dalam mendukung digitalisasi layanan pensiun, namun efektivitas pemanfaatannya masih dipengaruhi oleh stabilitas sistem dan kualitas data yang dikelola. Di sisi lain, hasil penelitian ini berbeda dengan kajian peneliti terdahulu yang menyebutkan bahwa implementasi SIASN pada proses usul Nomor Induk Pegawai (NIP) di Kabupaten Manado yang menyatakan bahwa SIASN telah berjalan optimal melalui koordinasi yang baik antara pemerintah pusat dan daerah sehingga mampu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik [28]. Sementara itu, penelitian ini masih menemukan kendala berupa perlambatan server nasional yang menyebabkan proses validasi usulan pensiun harus diselesaikan di luar jam kerja serta belum optimalnya fitur verifikasi barcode BSrE pada Surat Keputusan pensiun. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa efektivitas pemanfaatan SIASN dipengaruhi oleh karakteristik jenis layanan, kapasitas infrastruktur teknologi informasi, serta beban akses sistem pada masing-masing instansi pemerintah.

IV. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Efektivitas Pelaksanaan Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) Dalam Layanan Pensiun Berbasis Teknologi Informasi di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Sidoarjo dapat disimpulkan telah berjalan efektif yang telah ditinjau dari dimensi ketepatan waktu, ketepatan sasaran, dan tepat guna. Dimana pada dimensi ketepatan waktu, SIASN mampu mempercepat proses administrasi dan mendukung penerbitan Surat Keputusan (SK) Pensiun sebelum Terhitung Mulai Tanggal (TMT), meskipun masih menghadapi kendala berupa gangguan server yang diantisipasi melalui kebijakan pengajuan usulan pensiun enam bulan sebelum TMT. Pada dimensi ketepatan sasaran, SIASN berhasil mengintegrasikan data kepegawaian secara digital sehingga mempermudah pelayanan pensiun, namun akurasi layanan masih dipengaruhi oleh validitas dan pembaruan data pegawai. Sementara itu, pada dimensi tepat guna, SIASN mampu meningkatkan efisiensi administrasi, mendukung layanan paperless, serta mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi tanpa memerlukan pengembangan aplikasi di tingkat daerah. Namun demikian, efektivitas implementasi SIASN masih memerlukan penyempurnaan melalui peningkatan stabilitas server, optimalisasi fitur verifikasi elektronik, serta penguatan tata kelola dan validasi data kepegawaian agar kualitas layanan pensiun dapat berjalan lebih optimal, cepat, tepat, dan akuntabel.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, Allah SWT, atas terselesainya penelitian ini. Terima kasih disampaikan kepada pimpinan dan seluruh Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo serta semua pihak yang telah memberikan dukungan, data, dan bimbingan. Penulis menyadari penelitian ini masih memiliki keterbatasan, sehingga kritik dan saran sangat diharapkan untuk penyempurnaan di masa mendatang.

REFERENSI

- [1] I. Ishak and A. Ahmad, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Meningkatkan Layanan Publik Se-Kecamatan Luwuk Kabupaten Banggai," *J. Ilm. Metansi (Manajemen dan Akuntansi)*, vol. 7, no. 2, pp. 390–397, Oct. 2024, doi: 10.57093/metansi.v7i2.320.
- [2] L. O. Muhaimin, A. A. Muthalib, and M. Nur, "Implementasi Pengelolaan Kinerja ASN Berdasarkan Peraturan Menteri Pan & RB Nomor 6 Tahun 2022 Dalam Meningkatkan Kualitas dan Kapasitas ASN Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Tenggara," *Arus J. Sos. dan Hum.*, vol. 4, no. 2, pp. 453–469, Aug. 2024, doi: 10.57250/ajsh.v4i2.407.
- [3] H. Herizal, M. Mukhrijal, and M. Wance, "Pendekatan Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Mengikuti Perubahan Paradigma Baru Administrasi Publik," *J. Gov. Soc. Policy*, vol. 1, no. 1, pp. 24–34, Jul. 2020, doi: 10.24815/gaspol.v1i1.17327.
- [4] S. H. Waluyo, R. Rajab, and H. Hamka, "Pengembangan Program Persiapan Pensiun Bagi Pegawai Negeri Sipil Di Satuan Kerja Staf Sumber Daya Manusia Kepolisian Negara Republik Indonesia," *J. Acad. Praja*, vol. 6, no. 2, pp. 272–286, Aug. 2023, doi: 10.36859/jap.v6i2.1735.
- [5] A. Iskandarsyah and H. Setyowibowo, "Sikap terhadap Pensiun, Perencanaan Pensiun, dan Kualitas Hidup pada Karyawan dalam Masa Persiapan Pensiun," *J. Psychol. Sci. Prof.*, vol. 4, no. 1, p. 23, Apr. 2020, doi: 10.24198/jpsp.v4i1.25106.
- [6] H. Hikmat, M. P. Dewi, and I. Izzatusholekha, "E. Ostrom – Inspirasi Reformasi Tata Kelola Sertifikasi Dosen di Indonesia: Rekomendasi Kebijakan dan Wawasan Strategis," *J. Ilmu Sos. dan Hum.*, vol. 14, no. 1, pp. 210–225, Apr. 2025, doi: 10.23887/jish.v14i1.92334.
- [7] A. Wirawan *et al.*, "Analisis Politik Hukum Pertanahan Terhadap Perlindungan Data Sertifikat Elektronik," *J. MINUTA*, vol. 7, no. 2, pp. 85–95, Sep. 2025, doi: 10.24123/minuta.v7i2.7052.
- [8] Triana Wati, "Kekuatan Hukum dan Aspek Keamanan Dalam Tanda Tangan Elektronik," *J. SAINS STUDENT Res.*, vol. 1, no. 1, pp. 752–762, Oct. 2023, doi: 10.61722/jssr.v1i2.394.
- [9] Devi Chintya Dewi, D. Amelia, F. Rakha Pratama, F. Shidiq, and Firgy Ferdansyah, "Tanda Tangan Elektronik sebagai Solusi Hukum Perikatan dalam Era Digital di Indonesia," *LETTERLIJK*, vol. 1, no. 2, pp. 145–156, Dec. 2024, doi: 10.25134/letterlijk.v1i2.66.
- [10] A. N. Imania and T. N. Haryani, "E – Government di Kota Surakarta Dilihat dari Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik," *Wacana Publik*, vol. 1, no. 1, p. 176, Jul. 2021, doi: 10.20961/wp.v1i1.53143.
- [11] N. Darwis, M. Sam, and M. R. Razak, "Implementasi SPBE Berdasarkan Perpres No.95 Tahun 2018: Studi Kasus Aplikasi Srikandi Di Kabupaten Sidenreng Rappang," *J. Ekon. Manaj. Sist. Inf.*, vol. 6, no. 6, pp. 4044–4057, Jul. 2025, doi: 10.38035/jemsi.v6i6.5846.

- [12] P. Petramanti, D. Mustafa, and J. Juharni, "Implementasi Pelayanan Pensiun Pada Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Makassar," *Paradig. J. Adm.*, vol. 2, no. 2, pp. 123–129, Dec. 2024, doi: 10.35965/pja.v2i2.5153.
- [13] Y. Kusmiati, D. S. Sari, and R. M. Dai, "Evaluasi Kebijakan Prosedur Pelayanan Pensiun Pegawai Negeri Sipil Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Bandung," *Responsive*, vol. 4, no. 3, p. 105, Sep. 2021, doi: 10.24198/responsive.v4i3.33166.
- [14] Maria Elvira Bale Senda, Maria M. Lino, and David Wilfrid Rihi, "Kualitas Pelayanan Administrasi Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil di PT. Taspen Persero Kupang," *Kreat. J. Pengabd. Masy. Nusantara*, vol. 5, no. 4, pp. 303–312, Oct. 2025, doi: 10.55606/kreatif.v5i4.8692.
- [15] N. Nurhafizah and M. Maryani, "Implementasi Pelayanan Kenaikan Pangkat dan Pensiun PNS Secara Elektronik pada Kantor Regional XII BKN Pekanbaru," *MOTEKAR J. Multidisiplin Teknol. dan Arsit.*, vol. 1, no. 2, pp. 201–215, Nov. 2023, doi: 10.57235/motekar.v1i2.1022.
- [16] W. N. J. Saputri, "Efektivitas Penggunaan Siasn Dalam Pengelolaan Administrasi Kepegawaian Di Lingkungan Pemerintah Kota Palangkaraya Provinsi Kalimantan Tengah," *Inst. Pemerintah. Dalam Negeri*, pp. 1–18, 2025.
- [17] Syafa Kamila Ardyaputri and Darmeinis Darmeinis, "Peran Aplikasi Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) Layanan SKK dalam Mendukung Efisiensi Operasional Direktorat Status dan Kedudukan Kepegawaian di Badan Kepegawaian Negara (BKN)," *J. Ris. Manaj.*, vol. 2, no. 3, pp. 425–454, Aug. 2024, doi: 10.54066/jurma.v2i3.2301.
- [18] C. Yuliani and I. F. Agustina, "Efektivitas Pelaksanaan One Day Service (ODS) di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo," *JKMP (Jurnal Kebijak. dan Manaj. Publik)*, vol. 3, no. 1, pp. 79–92, Mar. 2015, doi: 10.21070/jkmp.v3i1.182.
- [19] D. F. Junanti, T. Bangsu, and Rosi L Vini Siregar, "Implementation of the Child-Friendly City Policy in Bengkulu: An Analysis of Child-Friendly Play Spaces Provision," *JKMP (Jurnal Kebijak. dan Manaj. Publik)*, vol. 13, no. 2, pp. 151–161, Oct. 2025, doi: 10.21070/jkmp.v13i2.1950.
- [20] M. Yusuf and H. As'ari, "Implementation of Employment Policy in Rokan Hilir Regency (Study on Local Labor Placement in Upstream Oil and Gas Businesses)," *JKMP (Jurnal Kebijak. dan Manaj. Publik)*, vol. 13, no. 2, pp. 130–140, Oct. 2025, doi: 10.21070/jkmp.v13i2.1952.
- [21] A. Safitri and J. Jumiati, "Efektivitas Badan Usaha Milik Nagari Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Nagari Di Nagari Kataping Kabupaten Padang Pariaman," *J. Manaj. dan Ilmu Adm. Publik*, pp. 90–97, Sep. 2020, doi: 10.24036/jmiap.v2i2.138.
- [22] A. R. U. Bahlamar, "Experience and Perspective: Population Administration Services in Delta City," *JKMP (Jurnal Kebijak. dan Manaj. Publik)*, vol. 12, no. 1, pp. 36–47, Apr. 2024, doi: 10.21070/jkmp.v12i1.1769.
- [23] R. Mahendra, "Analisis Pelayanan Pensiun Berbasis Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan Aparatur Sipil Negara (Siap Asn) Dalam Prespektif Good Governance (Studi Kasus di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Jombang)," *J. Interak. J. Mhs. Adm. Publik*, vol. 1, no. 4, pp. 388–398, Dec. 2024, doi: 10.30737/interaksi.v1i4.5967.
- [24] Dzuu Washfi Azhmi, Nihayatus Sholichah, and Dandy Patria, "Evaluasi Kebijakan Layanan Kenaikan Pangkat Berbasis Siasn di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo," *RISOMA J. Ris. Sos. Hum. dan Pendidik.*, vol. 3, no. 6, pp. 121–137, Nov. 2025, doi: 10.62383/risoma.v3i6.1265.
- [25] R. Rosnani, K. T. Koli, M. D. Kalagison, and B. Wahid, "Implementasi Peningkatan Efektivitas Layanan Kepegawaian Melalui Pemanfaatan Aplikasi Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN) Di Sekretariat Daerah Kabupaten Sorong," *Paradig. J. Adm.*, vol. 4, no. 1, pp. 106–115, Jun. 2026, doi: 10.35965/pja.v4i1.9196.
- [26] M. I. N. Hasanuddin, and Auradian Marta, "Reformasi Birokrasi Melalui Inovasi Sistem Informasi Aparatur Sipil Negara (SIASN)," *J. Niara*, vol. 17, no. 2, pp. 348–359, Sep. 2024, doi: 10.31849/niara.v17i2.19817.
- [27] Y. Khafidho, E. H. Fanidah, and Meirinawati, "Efektivitas Layanan Digitalisasi Pada Aplikasi Siasn Dalam Proses Usulan Kenaikan Pangkat Pegawai Negeri Sipil Di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo," *J. Media Akad.*, vol. 4, no. 2, 2026, doi: <https://doi.org/10.62281/jk9jc938>.
- [28] Y. A. Marasut, D. M. Liando, and D. K. Monintja, "The Existence of the State Civil Apparatus Information System (SIASN) in the Process of Determining the Decree on Promotion of Civil Servants in Agencies in the Work Area of the Regional Office XI BKN Manado," *J. Public Represent. Soc. Provis.*, vol. 4, no. 2, pp. 30–39, Jan. 2025, doi: 10.55885/jprsp.v4i2.489.

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.