

Ringkasan

Mahendra, NIM : 202102020091. Analisis Pelayanan Pensiun Berbasis Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan Aparatur Sipil Negara dalam Prespektif Good Governance (Studi Kasus di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Jombang). Pembimbing I: Dr. IGG . Heru Marwanto, M.M., Pembimbing II: Dr. Imam Fachrudin, M.Si.

Pada era society 5.0 yang perkembangan teknologinya sangat pesat, pemerintah dituntut untuk meningkatkan inovasi melalui teknologi. Salah satu hal yang dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan *e-government*. Penerapan teknologi di dalam lingkungan pemerintah juga dilaksanakan dalam upaya mewujudkan *good governance* dalam peningkatan akuntabilitas dan transparansi dalam proses birokrasi di Indonesia.

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Jombang merupakan perangkat daerah yang mempunyai fungsi perumus kebijakan teknis dalam bidang layanan kepegawaian. Sebagai perwujudan *e-government*, BKPSDM Jombang berinovasi membuat prosedur pelayanan kepegawaian bernama SIAP ASN (Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan Aparatur Sipil Negara) yang berfokus pada pelayanan pensiun.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk mengkonstruksi temuan – temuan di lapangan dengan teori Sedarmayanti (2014 : 5) sesuai konteks tersebut. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara kepada informan terpilih yakni Sekretaris Badan, Kepala Bidang, Sub Koordinator, Pengelola Kepegawaian dari BKPSDM Kabupaten Jombang, beberapa Pengelola Kepegawaian dan beberapa Calon Purna Tugas dari Organisasi Perangkat Daerah di Kabupaten Jombang menggunakan Teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi, di akhiri dengan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menemukan bahwa Layanan pensiun berbasis SIAP ASN sejalan dengan prinsip-prinsip dan memenuhi indikator – indikator *good governance* menurut Sedarmayanti (2014 : 5) yakni partisipasi (*participation*), transparansi (*transparency*), akuntabilitas (*accountability*), efektivitas (*effectiveness*), dan penegakan hukum (*law enforcement*). Dalam penyelenggaraannya, terdapat faktor pendukung yakni kebijakan dan arahan pimpinan, sosialisasi dan pelatihan, ketersediaan infrastruktur teknologi informasi, komunikasi dan kolaborasi antar perangkat daerah, efisiensi proses verifikasi dan persetujuan, partisipasi aktif narasumber, bermanfaat dalam pengurangan beban administrasi, dan keandalan sistem SIAP ASN. Sedangkan untuk factor penghambatnya yakni adaptasi seluruh *stakeholder* yang bersangkutan pada masa transisi dimulainya penggunaan *web* SIAP ASN berbasis *paperless* dan ditutupnya akses pengiriman berkas secara manual, masih adanya kekurangan dan celah pada aplikasi SIAP ASN di mana para pengelola kepegawaian masih bisa mengirim berkas yang tidak lengkap.

Kata Kunci: Aplikasi Pelayanan SIAP ASN, Pensiun ASN, *Good Governance*

Summary

Mahendra, NIM : 202102020091. Analysis of Pension Services Based on State Civil Service Application Information Systems from a Good Governance Perspective (Case Study at the Jombang Regency Personnel and Human Resources Development Agency (BKPSDM). Supervisor I: Dr. IGG . Heru Marwanto, M.M.

In the era of society 5.0, where technological developments are very rapid, the government is required to increase innovation through technology. One thing that can be done is by providing e-government services. The application of technology within the government environment is also carried out in an effort to realize good governance in increasing accountability and transparency in the bureaucratic process in Indonesia.

The Civil Service and Human Resources Development Agency (BKPSDM) of Jombang Regency is a regional apparatus that has the function of formulating technical policies in the field of personnel services. As a manifestation of e-government, BKPSDM Jombang innovates by creating a personnel service procedure called SIAP ASN (State Civil Service Application Information System) which focuses on pension services.

This study uses a descriptive qualitative method to construct findings in the field with Sedarmayanti's theory (2014: 5) according to the context. The data collection technique used interviews with selected informants, namely the Secretary of the Agency, Head of Division, Sub-Coordinator, Personnel Manager from the Jombang Regency BKPSDM, several Personnel Managers and several Retired Candidates from Regional Apparatus Organizations in Jombang Regency using observation, interview, and documentation data collection techniques, ending with drawing conclusions.

The results of the study found that SIAP ASN-based pension services are in line with the principles and meet the indicators of good governance according to Sedarmayanti (2014: 5), namely participation, transparency, accountability, effectiveness, and law enforcement. In its implementation, there are supporting factors, namely leadership policies and directions, socialization and training, availability of information technology infrastructure, communication and collaboration between regional apparatuses, efficiency of the verification and approval process, active participation of resource persons, useful in reducing administrative burdens, and reliability of the SIAP ASN system. Meanwhile, the inhibiting factors are the adaptation of all stakeholders concerned during the transition period from the start of using the paperless-based SIAP ASN website and the closure of manual file submission access, there are still shortcomings and gaps in the SIAP ASN application where personnel managers can still send incomplete files.

Keywords: ASN SIAP Service Application, ASN Retirement, Good Governance