

**OPTIMALISASI PELAYANAN PENSIUN WILAYAH KERJA
BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA (BKN)
KANTOR REGIONAL VII PALEMBANG
(Studi Kasus : Kantor Regional VII BKN Palembang)**



LAPORAN INTERNSHIP

Oleh:

**JUNITA EKAWATI
182510061**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN-S2
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA
2020**

**OPTIMALISASI PELAYANAN PENSIUN WILAYAH KERJA
BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA (BKN)
KANTOR REGIONAL VII PALEMBANG
(Studi Kasus : Kantor Regional VII BKN Palembang)**

LAPORAN INTERNSHIP

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar S2
MAGISTER MANAJEMEN**



Oleh:

**JUNITA EKAWATI
182510061**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN-S2
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA
2020**

PENGESAHAN PEMBIMBING INTERNSHIP

OPTIMALISASI PELAYANAN PENSIUN DI WILAYAH KERJA BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA KANTOR REGIONAL VII PALEMBANG

Disusun oleh:
JUNITA EKAWATI
182510061

Telah disetujui untuk diujikan oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing,



Dr. H. Hardiyansyah, M.Si

Palembang, 18 Februari 2020
Ketua Program Studi
Manajemen S-2



Universitas Bina Darma
Magister Manajemen

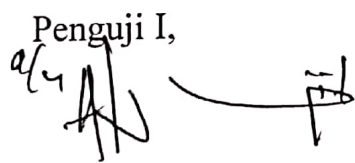
Dr. H. Abdul Basyith, S.E., M.Si.

PENGESAHAN PENGUJI INTERNSHIP

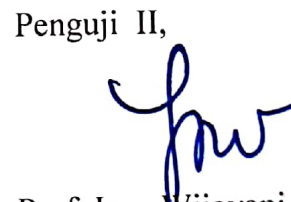
OPTIMALISASI PELAYANAN PENSIUN WILAYAH KERJA BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA (BKN) KANTOR REGIONAL VII PALEMBANG (Studi Kasus : Kantor Regional VII BKN Palembang)

Disusun Oleh :
JUNITA EKAWATI
182510061

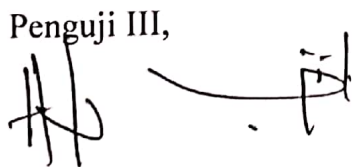
Telah dipertahankan dan disetujui didepan Tim Penguji pada 18 Februari 2020
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Penguji I,


Dr. H. Hardiyansyah, M.Si
Ker. Prodi MM.

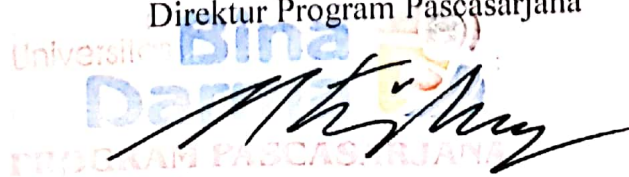
Penguji II,


Prof. Isna Wijayani, M.Si.,Ph.D

Penguji III,


Dr. H. Abdul Basyit, S.E, M.Si

Palembang, 18 Februari 2020
Direktur Program Pascasarjana



Dr. Ir. Hj. Hasmawaty. AR., M.M., M.T.

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Junita Ekawati

NIM : 182510061

dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan Internship ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Magister di Universitas Bina Darma atau di Perguruan Tinggi lain;
2. Laporan Internship ini murni gagasan, rumusan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Di dalam Laporan Internship ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan kedalam Daftar Rujukan;
4. Saya bersedia Laporan Internship yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses public secara daring;
5. Surat Pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 4 Februari 2020

Yang Membuat Pernyataan



Junita Ekawati
NIM 182510061

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“...dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya”.
(Q.S. Al-Najm [53]: 39).

“Hidup itu seperti naik sepeda, agar tetap seimbang kamu harus terus bergerak” (Albert Einstein)

PERSEMBAHAN :

Internship ini kupersembahkan kepada :

1. Kedua Orang tua, Ibunda Hj. Yulia Ernawati, Ayahanda H. Tjondro Subroto dan kedua mertua (Bapak Tri Suwarsono dan Ibu Helga Bonai) yang telah memberikan do'a, motivasi, semangat dan kasih sayang tanpa henti.
2. Suamiku tercinta Suryo Cahyono dan anak-anakku Sumaryani Kaniaceline Putri Agustine Arjuna Putra Laksono Bonai dan Jenggo Novrianto Bonai atas semua dukungan dan cintanya semoga kita semua selalu dalam lindungan dan rahmat Alloh Subhanahu WaTa'ala;
3. Almamaterku.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil ‘alamiin, puji syukur saya panjatkan kehadirat Alloh SWT atas rahmat dan hidayah-Nya jualah penulis dapat menyelesaikan laporan internship ini dengan judul “Optimalisasi Pelayanan Pensiun Wilayah Kerja Badan Kepegawaian Negara (BKN) Kantor Reginal VII Palembang ” sebagai salah satu syarat tugas akhir dalam menyelesaikan pendidikan pasca sarjana pada Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Bina Darma.

Dalam penyusunan laporan internship ini, penulis telah mendapatkan banyak bimbingan, bantuan, masukan dan petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Dr.Sunda Ariana, M.Pd., M.M., selaku Rektor Universitas Bina Darma;
2. Ibu Dr. Ir. Hj. Hasmawaty AR., M.M., M.T., selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Bina Darma;
3. Bapak Dr. H. Abdul Basyith, S.E., M.Si, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Bina Darma
4. Bapak Dr. H. Hardiyansyah, M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah mengarahkan dan memberikan bimbingan masukan terhadap laporan internship ini dan Bapak Dr. H. Lin Yan Syah, M.Si., atas dukungan dan diskusi-diskusinya
5. Bapak Ir. Agus Sutiadi, M.Si., selaku Kepala Kantor Regional VII BKN Palembang yang telah memberikan izin untuk melaksanakan riset internship ini Kanreg VII BKN Palembang;
6. Bapak Didi Pringadi S.H. M.M, selaku Kepala Bidang Peningkatan dan Pensiun Kantor Regional VII BKN Palembang sekaligus Pendamping lapangan yang telah banyak memberikan bimbingan sehingga dapat terselesainya laporan internship ini;

7. Para Pejabat dan Staf Pegawai Kantor Regional VII BKN Palembang terutama rekan-rekan Bidang Pengangkatan dan Pensiun yang telah memberikan banyak masukan dalam penyusunan laporan internship ini;
8. Kedua Orang tua dan kedua mertua yang telah memberikan do'a, motivasi, semangat dan kasih sayang tanpa henti.
9. Suamiku tercinta dan putra putri ku tersayang yang tidak pernah berhenti memberikan energi, semangat, motivasi, dan insiprasi kepada penulis selama menjalankan studi;
10. Teman-teman seperjuangan satu angkatan 32 terutama kelas Reguler B yang bersama-sama menjalani dan menikmati proses belajar di kampus Universitas Bina Darma; dan
11. Dan berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari betul bahwa penyusunan internship ini masih terdapat kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan kemampuan dalam menuangkan ide-ide dan permasalahan yang ada.

Palembang, Februari 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING INTERNSHIP	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI INTERNSHIP	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Kasus	8
1.3 Batasan Kasus	8
1.4 Rumusan Kasus	9
1.5 Tujuan Internship	10
1.6 Manfaat Internship	10
1.7 Kerangka Pikir	10
1.7.1 Landasan Teori	10
1.7.1.1 Konsep Pelayanan	10
1.7.1.2 Pelayanan Publik	19
1.7.1.3 Standar Pelayanan Publik	23
1.7.1.4 Prosedur Pelayanan	26
1.7.1.5 Konsep <i>Electronic Government (E-Government)</i>	30
1.7.1.6 SAPK (Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian).....	32
1.7.1.7 Pensiun	35
1.7.2 Kerangka Berfikir	36
1.7.3 Penelitian Sebelumnya	37

1.8	Metode Penelitian	40
1.8.1	Jenis Penelitian	40
1.8.2	Waktu dan Tempat Penelitian	41
1.8.3	Metode Pengumpulan Data	41
1.8.3.1	Teknik pengumpulan data	41
1.8.4	Informan	42
1.8.5	Metode Analisis Data	43

BAB II STUDI KASUS PADA OBJEK

2.1	Gambaran Umum Objek Internship	44
2.1.1	Visi Badan Kepegawaian Negara Regional VII Palembang.....	50
2.1.2	Misi Badan Kepegawaian Negara Regional VII Palembang.....	51
2.2	Aktifitas Pokok Objek Internship	51
2.3	Jenis dan Bentuk Kegiatan Internship	62
2.4	Prosedur Kerja	63
2.5	Temuan Kasus	64

BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN KASUS

3.1	Analisis Kasus	65
3.1.1	Tangible (Bukti Fisik)	66
3.1.2	Reliability (Kehandalan)	71
3.1.3	Responsiveness (Daya Tanggap)	72
3.1.4	Assurance (Jaminan)	76
3.1.5	Empathy (Empati)	77
3.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	79
3.2.1	Tangible	79
3.2.2	Reliability	81
3.2.3	Responsiveness	84
3.2.4	Assurance	86
3.2.5	Empathy.....	90

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1	Kesimpulan	94
4.2	Saran	95

DAFTAR PUSTAKA	96
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	99
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Kantor Regional Badan Kepegawaian Negara	3
Tabel 1.2	Wilayah Kerja Kantor Regional VII BKN Palembang tahun 2019	4
Tabel 2.1	Jumlah Pegawai Berdasarkan Jabatan/Eselon	47
Tabel 2.2	Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan	48
Tabel 2.3	Jumlah Pegawai Berdasarkan Pangkat dan Golongan Ruang	49
Tabel 3.1	Sarana dan Prasarana Kantor Regional VII BKN Palembang	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Grafik Pensiun PNS periode tahun 2010-2016 dan Prediksi Pensiun 2020	3
Gambar 1.2	Kerangka Pikir	37
Gambar 2.1	Struktur Organisasi Kantor Regional VII BKN	46
Gambar 2.2	Grafik Pegawai perjabatan	48
Gambar 2.3	Grafik Pegawai Berdasarkan Pendidikan	49
Gambar 2.4	Grafik Pegawai Berdasarkan Pangkat/Golongan Ruang	50
Gambar 3.1	Standar Operasional Prosedur Penerimaan Berkas Usul Pensiun BKN Kantor Regional VII Palembang	73
Gambar 3.2	Standar Operasional Prosedur Penyerahan Berkas Usul Pensiun BKN Kantor Regional VII Palembang	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Observasi
Lampiran 2 Pedoman Wawancara
Lampiran 3 Analisis Data
Daftar Hadir
Foto Kegiatan
Surat Ijin Penelitian dari Instansi
Formulir Kegiatan Lapangan
Hasil *plagiarism checker*
Lembar perbaikan Internship