

**PEMANFAATAN J-SILAKON DALAM PELAYANAN PENSIUN
DI DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Pendidikan (S. Pd)
Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan
Jurusan Kependidikan Islam
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



Oleh:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
MOHAMMAD 'IZZUNA
NIM. T20193057
JEMBER

**UIN KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
APRIL 2023**

**PEMANFAATAN J-SILAKON DALAM PELAYANAN PENSIUN
DI DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

diajukan kepada UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Jurusan Kependidikan Islam
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Oleh:

Mohammad 'Izzuna

NIM: T20193057

Disetujui Pembimbing:

Figru Mafar M. IP

NIP. 198407292019031004

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

PEMANFAATAN J-SILAKON DALAM PELAYANAN PENSIUN DI DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN JEMBER

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Jurusan Kependidikan Islam
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Hari : Kamis

Tanggal: 13 April 2023

Tim Penguji

Ketua



Dr. Mashudi, M.Pd

NIP. 197209182005011003

Sekretaris



Dani Hermawan, M.Pd

NIP. 198901292019031009

Anggota

1. Dr. H. Machfudz, M.Pd.I



2. Fiqru Mafar, M.IP



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

J E M B E R

Menyetujui

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan



Prof. Dr. Hj. Mukniyah, M. Pd.I

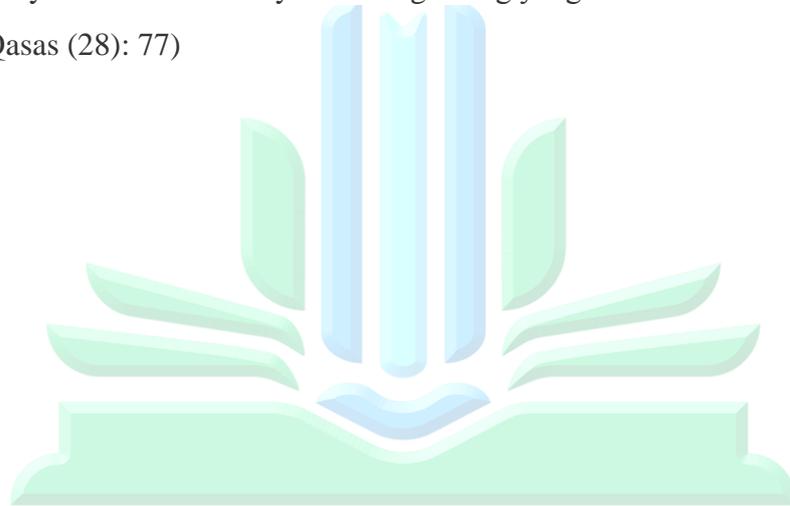
NIP. 19640511 199903 2 001

MOTTO

وَأَبْتَعِ فِي مَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا
وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ
الْمُفْسِدِينَ

“Dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan”

(Q.S Al-Qasas (28): 77)



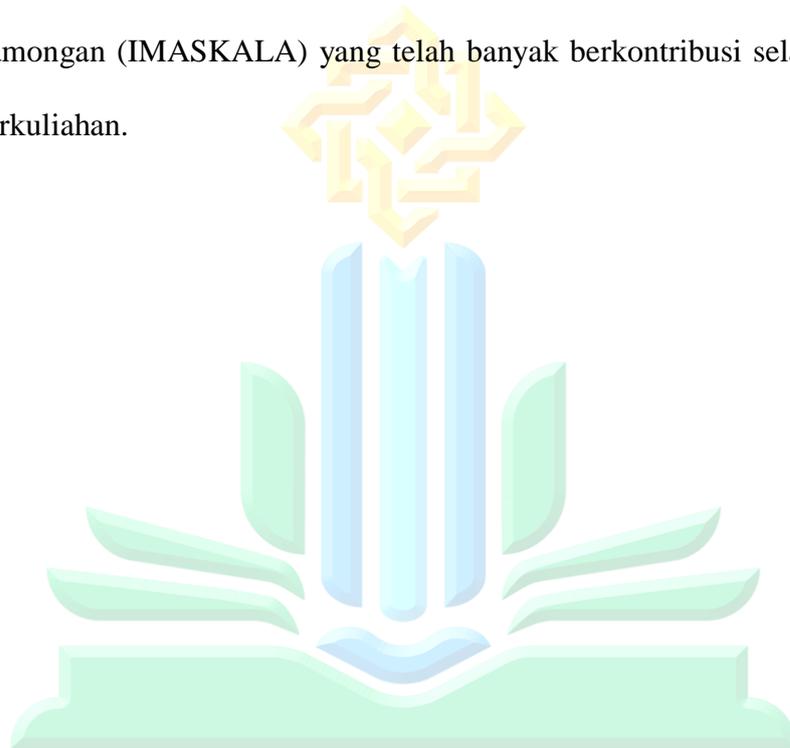
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

PERSEMBAHAN

Seiring ucapan syukur Alhamdulillah segala puji terhadap Allah SWT, yang selalu memberikan kemudahan dan kelancaran di setiap langkah saya salah satunya dapat menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya. Maka dari itu, segenap hasil skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya, Abi Samsul Arifi dan Umi Siti Mu'awanah yang selalu memberikan dukungan secara lahir dan batin kepada saya terutama dalam pendidikan akademik di perguruan tinggi saat ini dan seterusnya.
2. Almarhumah eyang putri, Ibu Misnah yang selalu memberikan nasihat dan membantu mendoakan untuk menyelesaikan pendidikan di perguruan tinggi.
3. Kedua saudara kandung dan sepupu saya, Nur As'ad Zam-Zami Muhammad, Jazaul Aufa, Kuni Khilyatal Khadrah, dan Fita Atika Rahmah yang selalu menjadi motivasi saya agar tetap semangat sehingga dapat menyelesaikan skripsi.
4. Dosen Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuannya kepada saya.
5. Sahabat saya, Zahratul Wakhidah, Septian Dwi Cahyo, Endang Agoestian, Shofie Aini, Aris Hadi Purnomo, Lailatul Navisa yang telah sabar mendengarkan keluh kesah saya dan selalu memberikan dukungan semangat ketika penelitian sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
6. Teman-teman "Raihan Kost" yang selalu menghibur dan mengajak kebaikan kepada saya.

7. Teman-teman MPI Kelas C2 angkatan 2019 sebagai keluarga dan teman berjuang bersama hingga akhir semester ini.
8. Teman-teman komunitas dan organisasi saya di Komunitas GenBI Jember, GenBI Provinsi Jawa Timur, UKK Koperasi Mahasiswa Pandhalungan UIN KHAS Jember, dan Ikatan Mahasiswa Alumni SMK Negeri 1 Lamongan (IMASKALA) yang telah banyak berkontribusi selama proses perkuliahan.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

KATA PENGANTAR



Puji syukur atas kehadiran Allah SWT., yang telah memberikan limpahan rahmat, taufiq, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pemanfaatan J-SiLAKON dalam Pelayanan Pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember” ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW. yang senantiasa diharapkan syafaatnya kelak di *Yaumul Qiyamah*.

Keberhasilan dalam menyelesaikan skripsi ini penulis capai karena dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis sampaikan terima kasih dengan ucapan *Jazākumullāhu aḥsanul Jazā'*, kepada:

1. Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE, MM. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah mendukung dan memfasilitasi kami selama proses kegiatan pembelajaran.
2. Prof. Dr. Hj. Mukniah, M.Pd.I Selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) Universitas Islam Negeri (UIN) Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian ini.
3. Dr. Rif'an Humaidi, M.Pd.I selaku Ketua Jurusan Pendidikan Islam dan Bahasa Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

4. Dr. H. Moh Anwar, S.Pd, M.Pd. Selaku Koordinator Progam Studi (Kaprodi) Manajemen Pendidikan Islam UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk mengadakan penelitian ini.
5. Dr. H. Sofyan Tsauri, M.M. Selaku dosen pembimbing akademik yang selalu memberikan arahan dan bimbingan selama proses perkuliahan hingga masa penyusunan skripsi ini.
6. Fiqru Mafar, M.IP. Selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
7. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Jember yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember.
8. Semua pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan, baik dalam bentuk do'a ataupun dalam bentuk lainnya selama proses menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Ridho Allah SWT. menyertai kemana arah kaki melangkah dan dimana langkah berpijak. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya. Aamiin.

Jember, 27 Maret 2023

Penulis

ABSTRAK

MOHAMMAD IZZUNA, 2023: Pemanfaatan J-SiLAKON dalam Pelayanan Pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember

Kata Kunci: J-SiLAKON, Pelayanan Pensiun, Dinas Pendidikan Kabupaten Jember

Dinas Pendidikan Kabupaten Jember bagian OPD yang menyelenggarakan pelayanan pensiun bagi Pegawai Negeri Sipil lingkup bidang pendidikan. J-SiLAKON salah satu bentuk implementasi dari konsep *e-government*, aplikasi dimanfaatkan sebagai pelayanan administrasi kepegawaian dalam pengajuan berkas pensiun secara digital. Adanya aplikasi J-SiLAKON di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember untuk dimanfaatkan agar lebih berdayaguna dalam memenuhi kebutuhan administrasi kepegawaian secara digital.

Fokus penelitian: 1) Bagaimana Pemanfaatan J-SiLAKON dalam Pelayanan Pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember? 2) Apa saja Faktor Pendukung dan Penghambat pada Pemanfaatan J-SiLAKON dalam Pelayanan Pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember?

Tujuan dari penelitian: 1) Mendeskripsikan Pemanfaatan J-SiLAKON dalam Pelayanan Pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember, 2) Mendeskripsikan Faktor Pendukung dan Penghambat pada Pemanfaatan J-SiLAKON dalam Pelayanan Pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian *field research*. Informan yang terlibat dan terpilih berdasarkan penggunaan teknik *purposive sampling*. Metode pengumpulan data penelitian menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model Interaktif Miles dan Huberman meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Sementara itu, keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil penelitian ini adalah: 1) Pemanfaatan J-SiLAKON dalam Pelayanan Pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember meliputi *Pertama* teknologi, pemanfaatan J-SiLAKON berkas administrasi pensiun dilakukan secara digital. *Kedua* Proses, melengkapi dan mengirimkan berkas ke Dinas Pendidikan kemudian berkas di unggah pada J-SiLAKON. *Ketiga* Sumber Daya Manusia, pegawai staf yang berkompeten memberikan pelayanan pensiun namun petugas selain pensiun hanya fokus pada tugas masing-masing. *Keempat* Budaya organisasi, pelayanan yang adaptif, akuntabilitas dan responsibilitas. *Kelima* Struktur, pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan dengan pemanfaatan J-SiLAKON memiliki hubungan kerjasama dengan BKPSDM Kabupaten Jember. 2) Faktor pendukung; pegawai staf yang kompeten, sarana dan prasarana yang menunjang, berkas data sesuai standar, kelengkapan berkas, dan waktu penyelesaian yang efisien dan efektif. Faktor penghambat; tidak terdapat buku petunjuk teknis J-SiLAKON, aplikasi dan internet keadaan tidak stabil, berkas tidak sesuai standar, berkas pribadi pensiun bermasalah, anggapan pelayanan berbayar, minimnya pihak pensiun akan teknologi.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Definisi Istilah.....	10
F. Sistematika Pembahasan.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
A. Penelitian Terdahulu	14
B. Kajian Terori	23
1. Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi.....	23
2. J-SiLAKON	34
3. Pelayanan Publik.....	37
4. Pensiun.....	46
BAB III METODE PENELITIAN	52
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	52
B. Lokasi Penelitian.....	53
C. Subyek Penelitian.....	53
D. Teknik Pengumpulan Data.....	54

E. Analisis Data	58
F. Keabsahan Data.....	61
G. Tahap-tahap Penelitian.....	62
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	65
A. Gambaran Obyek Penelitian	65
B. Penyajian Data dan Analisis.....	71
C. Pembahasan dan Temuan.....	110
BAB V PENUTUP	124
A. Simpulan	124
B. Saran.....	126
DAFTAR PUSTAKA	127
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	
Lampiran-lampiran	



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR TABEL

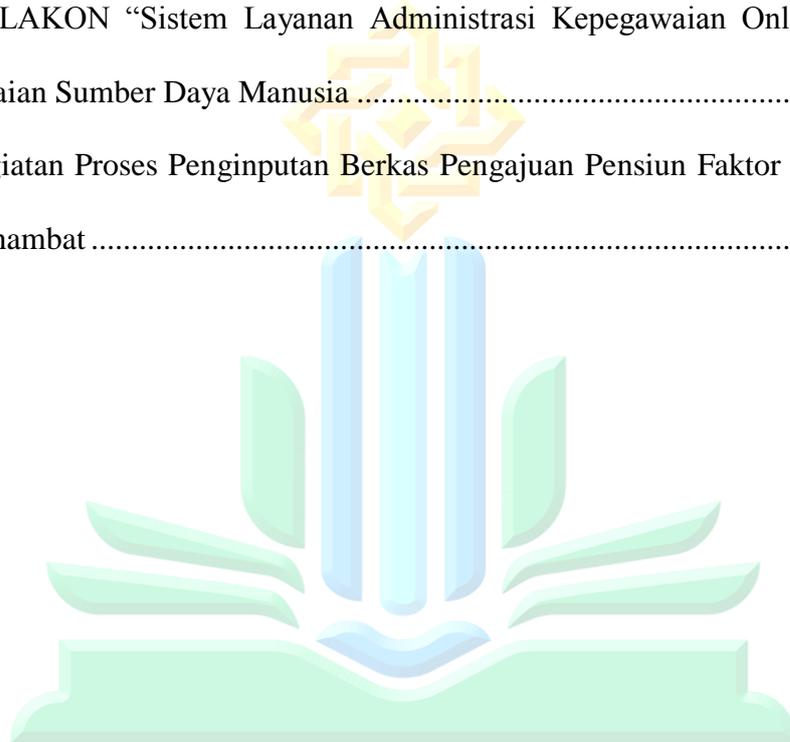
No	Uraian	Hal
2.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian.....	20
4.1	Sarana Dinas Pendidikan Kabupaten Jember	70
4.2	Prasarana Dinas Pendidikan Kabupaten Jember.....	70



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR GAMBAR

No	Uraian	Hal
4.1	Dashboard Tentang Aplikasi J-SiLAKON	76
4.2	Kegiatan Proses Penginputan Berkas Pengajuan Pensiun	87
4.3	Proses Kegiatan Pemberian Pelayanan di Bidang GTK.....	89
4.4	J-SiLAKON “Sistem Layanan Administrasi Kepegawaian Online, Badan Kepegawaian Sumber Daya Manusia	101
4.5	Kegiatan Proses Penginputan Berkas Pengajuan Pensiun Faktor Pendukung dan Penghambat	110



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR LAMPIRAN

No	Uraian	Hal
1.	Pernyataan Keaslian Tulisan.....	132
2.	Matrik Penelitian.....	133
3.	SOP atau <i>Standart Operational Procedure</i> Alur Usulan Pensiun	134
4.	Maklumat Dinas Pendidikan Kabupaten Jember	135
5.	Motto Pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Jember	136
6.	Persyaratan Berkas Pensiun BUP dan Pensiun Janda Duda	137
7.	Profil Dinas Pendidikan Kabupaten Jember	138
8.	Data Petugas Pegawai Pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Jember .	139
9.	Pedoman Penelitian.....	145
10.	Jurnal Kegiatan Penelitian	150
11.	Dokumentasi Kegiatan.....	151
12.	Surat Tugas	155
13.	Surat Permohonan Bimbingan Skripsi	156
14.	Surat Permohonan Ijin Penelitian	157
15.	Surat Keterangan Selesai Penelitian	159
16.	Biodata Penulis	160

J E M B E R

BAB 1

PENDAHULUAN

A. KONTEKS PENELITIAN

Pegawai Negeri sipil atau PNS merupakan unsur aparatur pemerintah yang dapat melaksanakan tugas secara profesional dan bertanggungjawab terhadap penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan dalam bidang tugasnya.¹ Mengingat pentingnya peran pegawai negeri sebagai aparatur negara yang diasumsikan sebagai tulang punggung pemerintah dalam melaksanakan pembangunan nasional.² Sebagai aparatur pemerintah memiliki hak kesejahteraan sebagai balas jasa bagi pegawai. Sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 Perubahan atas Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-pokok Kepegawaian bagian ketujuh Pasal 32 Ayat 2 berbunyi bahwa “Usaha kesejahteraan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), meliputi program pensiun dan tabungan hari tua, asuransi kesehatan, tabungan perumahan dan asuransi pendidikan bagi putra-putri Pegawai Negeri Sipil”³

Pensiun telah disinggung pada Undang-undang tersebut, maka hakikatnya pensiun sebagai bentuk balas jasa yang diberikan oleh pemerintah kepada pegawai negeri yang telah mengabdikan terhadap negara. Sama halnya

¹ Rilfayanti Thomassawa, “*Pentingnya Motivasi Dalam Meningkatkan Etos Kerja Pegawai Dinas Pertanian Dan Perkebunan Kabupaten Poso*”, Jurnal Ilmiah Administratie, Vol 7, No. 1 (September 2016) hal 25 [Pentingnya Motivasi dalam Meningkatkan Etos Kerja Pegawai Dinas Pertanian dan Perkebunan Kabupaten Poso | Thomassawa | Jurnal Ilmiah Administratie \(unsimar.ac.id\)](http://unsimar.ac.id)

² Sri Hartini dkk, “*Hukum Kepegawaian di Indonesia*”, (Jakarta: Sinar Grafika, 2014) hal 31

³ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, Pasal 32 ayat 2

bagi PNS tenaga pendidik dan kependidikan yang memiliki hak pensiun sebagaimana tertuang pada Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen pada bagian keempat terkait pengangkatan, penempatan, pemindahan, dan pemberhentian Pasal 30 Ayat 1 yakni

“Guru dapat diberhentikan dengan hormat dari jabatan sebagai guru karena: a. meninggal dunia; b. mencapai batas usia pensiun; c. atas permintaan sendiri; d. sakit jasmani dan rohani sehingga tidak dapat melaksanakan tugas secara terus menerus selama dua belas bulan; e. atau berakhirnya perjanjian kerja ataupun kesepakatan kerja bersama antara guru dan penyelenggara pendidikan”⁴

Selaras dengan pernyataan Undang-undang Nomor 05 Tahun 2014 membahas Aparatur Sipil Negara pada Bab 4 terkait Hak dan Kewajiban bagian kesatu Hak PNS Pasal 21 berbunyi “PNS berhak memperoleh: a. gaji, tunjangan, dan fasilitas; b. cuti; c. jaminan pensiun dan jaminan hari tua; d. perlindungan; dan e. pengembangan kompetensi”⁵

Pegawai yang memiliki status PNS pada tenaga pendidik dan kependidikan mengalami peningkatan jumlah yang akan pensiun, hal ini berdasarkan data Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemdikbud) mencatat tenaga pendidik yang akan pensiun sebanyak 316.5 ribu orang, yang dimana pada tahun 2019 dan 2020 memproyeksikan sebanyak 39.1 ribu orang dan 46.9 ribu orang, tahun 2021 sebanyak 64.8 ribu orang, tahun 2022 sebanyak 77.5 ribu orang, dan 2023 sebanyak 88.3 ribu orang.⁶

⁴ Undang-undang Republik Indonesia 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen, Pasal 1 Ayat 8 dan Pasal 30 Ayat 1 (B)

⁵ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 05 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara, Pasal 21

⁶ Kata Data, “316 Ribu Guru Akan Pensiun Sepanjang 2019-2023”, [316 Ribu Guru Akan Pensiun Sepanjang 2019-2023 \(katadata.co.id\)](https://katadata.co.id) (diakses pada 23 Januari 2023 pukul 14.00 WIB)

Melonjaknya jumlah pensiun, harus dapat dikelola dengan baik oleh pihak pemerintah melalui inovasi salah satunya memberikan pelayanan prima kepada calon pensiun. Pada pelaksanaan pelayanan yang ditawarkan dan diberikan, ada tahapan administrasi yang menjadi bagian proses birokrasi untuk dapat dilakukan oleh pihak calon pensun. Birokrasi biasanya identik dengan kinerja yang berbelit-belit, struktur yang terlalu besar, penuh dengan KKN atau Kolusi Korupsi dan Nepotisme, serta tidak ada standar yang pasti.⁷ Dengan begitu, sudah waktunya bahwa birokrasi sekarang harus mampu melaksanakan kebijakan publik yang efektif, efisien dan cepat yang bermuara pada kualitas serta kecepatan pelayanan dan juga peningkatan daya saing.⁸

Belakangan ini pada abad 21 pemerintah mengimplementasikan sistem pemerintahannya melalui *e-government* sebagai wujud pemanfaatan keberadaan teknologi informasi dan komunikasi. Seperti yang disampaikan oleh pendapat Anttiroiko dalam Amy dkk terkait penjelasan *e-government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah terlebih aplikasi berbasis *website* guna mendukung kerja pemerintah yang lebih responsif dan efisien dengan memfasilitasi fungsi administrasi maupun manajerial, menyediakan akses informasi dan juga pelayanan yang baik kepada masyarakat ataupun entitas lain yang terlibat, memfasilitasi interaksi dan transaksi dengan para stakeholder, sampai memberikan suatu kesempatan

⁷ Yusriadi dan Misnawati, “*Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu)*”, Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik, Vol. 7 No. 2, (Desember 2017), hal 100 <https://doi.org/10.26858/jiap.v7i2.4954>

⁸ Utami Andri, “*Pelayanan Publik Digital (PKP Angkatan Ke-4)*”, (Pusat Pendidikan dan Pelatihan: BPS, 2020), hal 1 [BA_2303.pdf \(bps.go.id\)](https://bps.go.id/BA_2303.pdf)

yang lebih baik agar dapat berpartisipasi pada proses demokrasi negara.⁹ Adanya *e-government* memberikan kemudahan dalam kinerja pemerintahan pada pelayanan dengan memanfaatkan keberadaan teknologi informasi dan komunikasi.

Sebagaimana telah dijelaskan dalam hadis yang diriwayatkan oleh HR.

Muslim bahwa Rasulullah SAW bersabda:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ مَنْ نَفَسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا ، نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ ، وَمَنْ يَسَّرَ عَلَى مُعْسِرٍ ، يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ ، وَمَنْ سَتَرَ مُسْلِمًا ، سَتَرَهُ اللَّهُ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ ، وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ ، وَمَنْ سَلَكَ طَرِيقًا يَلْتَمِسُ فِيهِ عِلْمًا ، سَهَّلَ اللَّهُ لَهُ بِهِ طَرِيقًا إِلَى الْجَنَّةِ ، وَمَا اجْتَمَعَ قَوْمٌ فِي بَيْتٍ مِنْ بُيُوتِ اللَّهِ يَتْلُونَ كِتَابَ اللَّهِ ، وَيَتَدَارَسُونَهُ بَيْنَهُمْ ، إِلَّا نَزَلَتْ عَلَيْهِمُ السَّكِينَةُ ، وَعَشِيَّتُهُمُ الرَّحْمَةُ ، وَحَفَّتُهُمُ الْمَلَائِكَةُ ، وَذَكَرَهُمُ اللَّهُ فِيمَنْ عِنْدَهُ ، وَمَنْ بَطَأَ بِهِ عَمَلُهُ ، لَمْ يُسْرِعْ بِهِ نَسَبُهُ

Artinya : “Dari Abu Hurairah r.a dari Nabi Muhammad SAW, beliau bersabda: Siapa saja yang menghilangkan satu kesulitan dari beberapa kesulitan yang dialami orang mukmin, maka Allah akan menghilangkan satu kesulitan dari beberapa kesulitannya pada hari kiamat. Siapa saja memudahkan urusan orang yang mengalami kesulitan, maka Allah akan memudahkan urusannya baik di dunia maupun di akhirat. Siapa saja yang menutupi kejelekan seorang muslim, maka Allah akan menutupi kejelekannya di dunia dan di akhirat, dan Allah senantiasa memberi pertolongan kepada hamba-Nya selama ia menolong saudaranya”¹⁰

Dikaitkan dengan aktivitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah sudah saatnya untuk memberikan kemudahan kepada publik

⁹ Amy dkk, “*Pelayanan Publik dan E-Government*”, (Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2020) hal 238

¹⁰ Al Imam Abu Zakaria Yahya bin Syaraf An-Nawawi, “*Riyadhus Sholihin*”,(Beirut:Darul Fikr, t.t.), hal 267

terhadap birokrasi dalam pemberian maupun penawaran pelayanan administrasi. Pengembangan pemerintah berbasis digital atau teknologi informasi dan komunikasi dapat mendukung penyelenggaraan reformasi birokrasi.¹¹ Hal ini menjadi strategi pilihan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik atau yang lebih dikenal *good governance*. Selaras dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 menjelaskan mengenai kebijakan dan strategi nasional sebagai bentuk upaya pengembangan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.¹²

Konsep *e-government* ini lebih menekankan pada pendayagunaan Teknologi Informasi oleh pemerintah guna mampu meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain terlebih masyarakat menjadi lebih mudah dan tepat guna.¹³ Hal ini dimaksudkan agar dapat meningkatkan kualitas layanan serta memberikan kesempatan besar bagi masyarakat dalam berpartisipasi untuk pembangunan institusi pemerintah dan proses demokrasi.¹⁴ Pemerintah terus berupaya dengan baik dalam memberikan kualitas pelayanan kepada publik melalui sistem *e-government*.

Kabupaten Jember salah satu wilayah pemerintah di Provinsi Jawa Timur yang menerapkan *e-government* sebagai sistem pemerintahan dengan

¹¹ I Nyoman Trisantosa dkk, "*Pelayanan Publik Berbasis Digital*", (Sleman: Deepublish, 2022), hal 91

¹² Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang *Electronic Government*

¹³ Tengku Fahrul Gafar, "*Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi (E-Government) Dalam Pelayanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru*", Jurnal Alboacen, Vol, 1, No. 2, (2013), hal 7

¹⁴ Anggita Doramia L, "*Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi*", Administrative Law & Governance Journal, Vol. 3, No. 2, (2020), hal 222, [article.php\(kemdikbud.go.id\)](http://article.php(kemdikbud.go.id))

memanfaatkan keberadaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. J-SiLAKON atau Jember-Sistem Layanan Kepegawaian Online merupakan salah satu aplikasi berbasis *website* yang sebagai wujud *e-government* dalam pelaksanaan pelayanan publik terkhususnya mengurus administrasi sesuai dengan kebutuhan para pegawai negeri sehingga mendukung pemerintah digital terutama di wilayah Kabupaten Jember.¹⁵ Aplikasi J-SiLAKON ini dapat digunakan oleh *user/* OPD atau Organisasi Perangkat Daerah yang ada di wilayah Kabupaten Jember.¹⁶ Dinas Pendidikan Kabupaten Jember menjadi bagian OPD yang menerapkan dan memanfaatkan aplikasi berbasis *website* J-SiLAKON tersebut.

Berdasarkan hasil observasi peneliti yang dilakukan di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember bahwa Dinas Pendidikan telah menggunakan dan memanfaatkan aplikasi berbasis *website* J-SiLAKON dalam memberikan pelayanan bagi kepegawaian tenaga pendidik, kependidikan, dan jabatan struktural yang ada pada lingkup pendidikan. Kemudian aplikasi tersebut, digunakan pada bidang GTK atau Guru dan Tenaga Kependidikan yang memberikan pelayanan berdasarkan kebutuhan kepegawaian lingkup pendidikan. Sebagaimana data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan kepala bidang GTK menegaskan bahwa

¹⁵ Sri Wahyuni, “PNS Jember Mudah Lakoni Urusan Kepegawaian Berkat J-Silakon, Bupati Minta Dimanfaatkan Maksimal”, dibuat pada Maret 2022, [PNS Jember Mudah Lakoni Urusan Kepegawaian Berkat J-Silakon, Bupati Minta Dimanfaatkan Maksimal - Surya.co.id \(tribunnews.com\)](https://tribunnews.com) (diakses pada 7 Desember 2022 pukul 10.00 WIB)

¹⁶ BKD Kabupaten Jember, “J-SiLAKON (Jember-Sistem Layanan Kepegawaian Online)”, [J-SiLAKON \(jemberkab.go.id\)](http://j-silakon.jemberkab.go.id) (diakses pada 05 Desember pukul 09.00 WIB)

“Bidang GTK memberikan pelayanan kepegawaian dengan menggunakan J-SiLAKON karena aplikasi tersebut diciptakan oleh BKPSDM Kabupaten Jember untuk dimanfaatkan dalam memenuhi kebutuhan administrasi pegawai secara efektif dan efisien salah satunya pelayanan pensiun di seluruh OPD Wilayah Jember. J-SiLAKON ini sudah beroperasi di bidang GTK Dinas Pendidikan Kabupaten Jember pada bulan September 2021. Bidang GTK terdapat 16 orang staf termasuk salah satu staf yang melayani kebutuhan administrasi pensiun pegawai pendidikan dan tenaga kependidikan dengan status PNS atau Pegawai Negeri Sipil.”¹⁷

Lebih lanjut hasil data wawancara dengan staf pelayanan pensiun sekaligus sebagai operator J-SiLAKON bahwa

“J-SiLAKON telah digunakan oleh bidang GTK pada bulan September tahun 2021. Keberadaan J-SiLAKON memberikan reformasi baru terhadap birokrasi dalam pelayanan pensiun dan juga dalam pelayanan pensiun serta penggunaan aplikasi tergolong baru ini belum ada tindakan penelitian sebelumnya. Selain itu, jumlah pengusulan pensiun tiap tahun mengalami kenaikan seperti tahun 2021 menunjukkan angka 680 pensiun kemudian di tahun 2022 menyentuh hampir 700 pensiun. Jumlah pensiun tersebut, pelayanan administrasi sudah menggunakan aplikasi J-SiLAKON.”¹⁸

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pelayanan administrasi pada pelayanan pensiun melalui pemanfaatan aplikasi berbasis *website* J-SiLAKON di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember. Instansi tersebut merupakan salah satu organisasi publik yang menyelenggarakan dan memberikan pelayanan publik terkhususnya pelayanan administrasi berbasis digital yang ditujukan kepada kepegawaian yang utamanya bagi pegawai negeri yang mengajukan status pensiun. Maka peneliti, mengambil judul skripsi penelitian yakni

¹⁷ Lilik Makhfiah, Wawancara Pra Penelitian, Jember, 23 Januari 2023

¹⁸ Hariono Ponco Adi, Wawancara Pra Penelitian, Jember, 23 Januari 2023

“Pemanfaatan J-SiLAKON Dalam Pelayanan Pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember”.

B. FOKUS PENELITIAN

Dari latar belakang masalah yang sudah dipaparkan di atas. Maka dapat disimpulkan melalui beberapa rumusan masalah yang sebagai berikut :

1. Bagaimana pemanfaatan J-SiLAKON dalam pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat pada pemanfaatan J-SiLAKON dalam pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember?

C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian merupakan suatu gambaran yang berkaitan dengan arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian harus mengacu pada konsisten dengan masalah-masalah atau fenomena yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah sebelumnya.¹⁹ Dengan itu, tujuan penelitian ini untuk:

1. Mendeskripsikan pemanfaatan J-SiLAKON dalam pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember
2. Mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat pada pemanfaatan J-SiLAKON dalam pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember.

¹⁹ Tim Penyusun, “Pedoman Penulisan Karya Ilmiah”, (Jember: UIN Kiai Haji Achamd Siddiq Jember, 2021), hal 45

D. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat penelitian berisikan tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah penelitian selesai melakukan sebuah penelitian. Manfaat penelitian ini dapat dipergunakan yang bersifat secara kegunaan teoritis dan kegunaan praktis seperti kegunaan pada penulis, instansi dan, masyarakat secara keseluruhan. Dengan begitu kegunaan penelitian harus realistis.²⁰

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka tersusunlah manfaat penelitian yang sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan penambahan wawasan dan pengetahuan bagi pembaca terkait dengan pemanfaatan teknologi melalui aplikasi *website* J-SiLAKON dalam pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember. Serta diharapkan penelitian ini dapat menjadi sarana pengembangan ilmu pengetahuan bagi pihak-pihak terkait khususnya mahasiswa.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti atau penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana yang bermanfaat bagi penulis dalam melakukan implementasi ilmu pengetahuan yang dimiliki terkait dengan pelayanan publik maupun administrasi meliputi Manajemen Perkantoran dan ke-TU an, Manajemen Sumber Daya

²⁰ Tim Penyusun, hal 46

Manusia, serta Perilaku dan Komunikasi Organisasi Pendidikan yang selama ini telah dipelajari pada kelas kuliah.

b. Bagi Universitas Islam Negeri KH Achmad Siddiq Jember

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan rujukan atau tambahan referensi terlebih literatur untuk seluruh mahasiswa khususnya program studi Manajemen Pendidikan Islam di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan dalam menggali informasi terkait dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember.

c. Bagi Dinas Pendidikan Kabupaten Jember

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan instansi terkait mengupayakan dan memaksimalkan dalam mendayagunakan teknologi informasi dan komunikasi terhadap pemberian pelayanan terkhususnya administrasi.

E. DEFINISI ISTILAH

Definisi istilah berisikan tentang penjelasan terkait istilah-istilah penting yang menjadi titik pusat perhatian peneliti terhadap judul penelitian. Dengan tujuan supaya tidak terjadi kesalahpahaman terhadap makna istilah sebagaimana yang dimaksud oleh peneliti.²¹ Sehingga dari perihal tersebut, peneliti melakukan penjelasan terlebih dahulu terkait arti dari masing-masing kata yang mendukung pada judul tulisan ini. Berikut arti kata pada judul ini:

²¹ Tim Penyusun, hal 46

1. Pemanfaatan J-SiLAKON

Pemanfaatan ini dapat diartikan sebagai serangkaian aktivitas dengan mendayagunakan terhadap apa yang dihadapkan maupun diterimanya baik berupa benda ataupun objek terkhususnya dalam penggunaan media teknologi informasi dan komunikasi. J-SiLAKON atau Jember-Sistem Layanan Kepegawaian Online adalah aplikasi berbasis *website* yang digunakan oleh *user/* OPD atau Organisasi Perangkat Daerah untuk mengurus kebutuhan administrasi kepegawaian Aparatur Sipil Negara atau ASN dengan penginputan berkas secara digital.

Dikaitkan dengan penelitian ini, pemanfaatan J-SiLAKON yakni serangkaian aktivitas dengan mendayagunakan aplikasi berbasis *website* sebagai sarana dalam memberikan dan menawarkan pelayanan administrasi kepegawaian terkhususnya pelayanan pensiun yang ada pada Dinas Pendidikan Kabupaten Jember.

2. Pelayanan Pensiun

Pelayanan pensiun merupakan bagian dari pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yakni sebuah proses pemberian dan menawarkan dalam bentuk jasa, administrasi maupun produk kepada pihak terlibat khususnya calon pensiun yang memiliki ikatan pemerintah berdasarkan Undang-undang yang berlaku terutama di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember.

Dikaitkan dengan penelitian ini, pelayanan pensiun yang dimaksudkan untuk ditujukan kepada pegawai Aparatur Sipil Negara atau

ASN jenis Pegawai Negeri Sipil atau PNS seperti tenaga pendidik, kependidikan, struktural pendidikan dengan memberikan dan menawarkan layanan administrasi secara *hardcopy* dan *softcopy* yang memanfaatkan aplikasi berbasis *website* J-SiLAKON sub pelayanan pensiun. Kemudian jenis pelayanan pensiun yang akan dikaji pada penelitian ini yaitu pensiun karena Batas Usia Pensiun atau BUP.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika yang digunakan oleh peneliti dalam penulisan skripsi ini berupa bab-bab serta sub bab yang sebagai berikut:

Bab I berisi pendahuluan yang meliputi beberapa sub diantaranya latar belakang masalah sebagai awal dari munculnya fenomena atau permasalahan. Disusul penjelasan tujuan dan manfaat adanya penelitian. Selanjutnya penjabaran definisi istilah dan terakhir menjelaskan terkait sistematika pembahasan sebagai kerangka penulisan agar terstruktur dengan sistematis.

Bab II berisi tinjauan pustaka yang memaparkan beberapa penelitian terdahulu berkaitan dengan penelitian dan kerangka teori yang digunakan pada penelitian.

Bab III membahas terkait metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dengan meliputi beberapa sub bab diantaranya pendekatan dan objek penelitian, jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, sampai analisis data.

Bab IV membahas mengenai penyajian data dan analisis untuk menguraikan hasil penelitian setelah melakukan analisis data. Kemudian hasil analisis data

tersebut dibahas dengan menggunakan teori agar nantinya menghasilkan suatu pemahaman yang komprehensif.

Bab V berisi kesimpulan dan saran. Pada bagian kesimpulan, keseluruhan hasil penelitian akan disederhanakan dalam muatan yang lebih penting. Selanjutnya, bagian ini akan ditulis masukan-masukan yang berkaitan dengan topik penelitian sebagai bahan tindak lanjut dari hasil temuan.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini, peneliti akan mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu mengenai penelitian yang hendak dilakukan. Kemudian peneliti membuat ringkasan baik penelitian yang sudah terpublikasikan ataupun yang belum terpublikasikan yang mencakup artikel, jurnal, skripsi, tesis, disertasi, maupun dimuat pada jurnal ilmiah dan lain sebagainya. Berkaitan perihal tersebut, maka akan dapat dilihat sampai sejauh mana orisinalitas dan posisi penelitian yang akan dilakukan.²²

Beberapa penelitian yang telah dilakukan terkait dengan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang ditemukan oleh Muhammad Faizal, Dedy Hermawan, dan Eko Budi Sulistio pada tahun 2020 dari Universitas Lampung dalam bentuk artikel dengan berjudul “Digitalisasi Pelayanan Pensiun Aparatur Negara Pada Taspen (Studi Tentang Taspen Otentikasi Di PT Taspen (Persero) KCU Kota Bandar Lampung)”.

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa pelayanan pensiun yang dilakukan oleh PT Taspen (Persero) KCU Kota Bandar Lampung sesudah adanya Taspen otentikasi secara digital belum dapat dioptimalkan, minimnya informasi secara terbuka kepada masyarakat

²² Tim Penyusun, “*Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*”, (Jember: UIN Kiai Haji Achamd Siddiq Jember, 2021), hal 46

sehingga masih banyak yang belum mengetahui tentang efektivitas, efisiensi dan responsivitas pelayanan pembayaran pensiun PNS di PT Taspen (Persero). Adapun beberapa hambatan yang menjadi kendala oleh PT Taspen maupun peserta pensiun dalam menggunakan aplikasi taspen otentikasi secara digital yakni sistem aplikasi belum sempurna (*error system*), tidak semua masyarakat dapat memahami teknologi digital, dan juga minimnya terkait kegiatan sosialisasi taspen otentikasi.²³

Persamaan antara penelitian terdahulu dengan peneliti ini terletak pada pembahasan mengenai pelayanan pensiun dengan menggunakan aplikasi digital. Kemudian perbedaannya terletak pada objek, ruang lingkup ASN, lokasi penelitian dan aplikasi yang digunakan dimana penelitian terdahulu menggunakan aplikasi Taspen sedangkan peneliti menggunakan aplikasi berbasis *website* J-SiLAKON.

2. Penelitian yang ditemukan oleh Zafrul dan Indah pada tahun 2021 dari Universitas Negeri Surabaya dalam bentuk jurnal dengan berjudul “Implementasi Program Berbasis Inovasi Pelayanan Kepegawaian Sistem Aplikasi Pelayanan kepegawaian (SAPK) (Studi Pada Aplikasi Layanan Pensiun Pegawai Di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur)”.

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan diantaranya komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Selanjutnya pada prosesnya yakni hanya

²³ Muhammad Faizal dkk, “*Digitalisasi Pelayanan Pensiun Aparatur Negara Pada Taspen (Studi Tentang Taspen Otentikasi Di PT Taspen (Persero) KCU Kota Bandar Lampung)*”, Jurnal Birokrasi, Kebijakan dan Pelayanan Publik Vol, 2, No. 2 (2020) <https://doi.org/10.23960/administrativa.v2i2.33> (diakses pada 02 Desember 2022 pukul 16.45 WIB)

membutuhkan NIP dan kata sandi pengguna, lalu menyerahkannya ke operator pelaksana aplikasi, kemudian memasukkannya, berikutnya akan diverifikasi oleh BKN, lalu BKN akan mengirimkannya ke BKD melakukan verifikasi. Adapun saran dalam mengoptimalkan sosialisasi agar para pegawai dapat memanfaatkan fungsi dari program SAPK tersebut dengan optimal yang nantinya partisipasi pegawai ketika menggunakan program mampu berjalan sesuai dengan sasaran kebijakan, selanjutnya data kepegawaian dapat diakses setiap waktu, dengan begitu setiap instansi memberikan fasilitas yang memampuni terutama jaringan internet. Agar data kepegawaian dapat dikelola dengan baik serta tepat waktu.²⁴

Persamaan antara penelitian terdahulu dengan peneliti ini terletak pada pembahasan mengenai pelayanan kepegawaian pensiun dengan menggunakan aplikasi. Kemudian perbedaannya, peneliti terdahulu lebih memfokuskan pada implementasi penggunaan aplikasi sedangkan peneliti ini fokus pada pemanfaatan atau penggunaan terhadap aplikasi, ruang lingkup ASN, dan metode yang digunakan oleh penelitian terdahulu menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan studi literatur sedangkan peneliti menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif.

²⁴ Zafrul dan Indah, "Digitalisasi Pelayanan Pensiun Aparatur Negara Pada Taspen (Studi Tentang Taspen Ototentikasi Di PT Taspen (Persero) KCU Kota Bandar Lampung)", Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Vol 9, No. 2, (2021) [IMPLEMENTASI PROGRAM BERBASIS INOVASI PELAYANAN KEPEGAWAIAN SISTEM APLIKASI PELAYANAN KEPEGAWAIAN \(SAPK\) \(STUDI PADA APLIKASI LAYANAN PENSIUN PEGAWAI DI BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR\) | Publika \(unesa.ac.id\)](#)

3. Penelitian yang ditemukan oleh Desti Rika Sari pada tahun 2018 dari Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung dalam bentuk skripsi dengan berjudul “Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi *Smart Netizen* Pada Kabupaten Lampung Tengah (Studi Kasus Desa Buyut Udik Kecamatan Gunung Sugih)”.

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa kemudahan dalam penggunaan aplikasi *Smart Netizen* pada Desa Buyut Udik mampu meringkas prosedur pelayanan, biaya pelayanan yang seharusnya tidak dikeluarkan oleh masyarakat, dan waktu penyelesaian pelayanan yang diringkas dalam hitungan menit saja. Adapun faktor pendukung dalam implementasi pelayanan publik berbasis aplikasi *Smart Netizen* yakni pelatihan khusus yang diberikan Diskominfo Kabupaten Lampung Tengah, penggunaan *wifi* di kantor desa dan faktor penghambatnya diantaranya gangguan jaringan pada saat mati lampu, dan ada beberapa fasilitas di dalam aplikasi tersebut yang belum terealisasi untuk digunakan.²⁵

Persamaan antara penelitian terdahulu dengan peneliti ini terletak pada pembahasan mengenai penggunaan aplikasi dalam pelayanan, metode penelitian deskriptif kualitatif, dan juga pengumpulan data. Kemudian perbedaan, penelitian terdahulu lebih fokus pada implementasi

²⁵ Desti Rika Sari, “*Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Smart Netizen Pada Kabupaten Lampung Tengah (Studi Kasus Desa Buyut Udik Kecamatan Gunung Sugih)*”, (Skripsi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung tahun, 2018) [IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI Smart Netizen PADA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH \(Studi Kasus Desa Buyut Udik Kecamatan Gunung Sugih\) - Raden Intan Repository](#)

dan pelayanan publik kepada masyarakat luas yang ada pada wilayah Lampung Tengah. Sedangkan peneliti menekankan kepada pemanfaatan dalam menggunakan aplikasi untuk melakukan pemberian pelayanan administrasi yang dikhususkan pegawai calon pensiun.

4. Penelitian yang ditemukan oleh Emy Humairoh tahun 2022 dari Universitas Islam Negeri KH Achamd Siddiq Jember dalam bentuk skripsi dengan berjudul “Implementasi Pelayanan *E-Government* Melalui Penerapan Program *Smart* Kampung Menurut Peraturan Bupati No.18 Tahun 2016 (Studi Kasus Di Desa Pakistaji Kecamatan Kabat Kabupaten Banyuwangi)”.

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa dengan adanya *smart* kampung memberikan perubahan pada sistem pelayanan publik di Kabupaten Banyuwangi yakni masyarakat mendapatkan kemudahan dalam mengurus surat dan tidak membutuhkan waktu lama dalam pelayanan publik sehingga semuanya bisa diselesaikan di kantor desa. Adapun faktor pendukung pelayanan dalam program *smart* kampung yaitu SDM yang dimiliki harus memiliki kualitas maupun kuantitasnya harus seimbang. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tercapainya suatu tujuan dari suatu program. Peneliti tidak menemukan kekurangan jumlah SDM pada aparat desa yang sebagai pelaksana program tersebut sehingga dapat dikatakan bahwa semua

berjalan sesuai dengan porsinya masing-masing dan semua bertanggung jawab atas pekerjaannya.²⁶

Persamaan antara penelitian terdahulu dengan peneliti ini terletak pada pembahasan mengenai pelayanan yang menggunakan aplikasi berbasis digital, metode penelitian deskriptif kualitatif, dan juga pengumpulan data. Kemudian, perbedaanya terletak pada pembahasan yang menekankan kepada implementasi pelayanan dengan sistem *e-government* yang ditujukan kepada masyarakat luas, sedangkan peneliti menekankan kepada pemanfaatan dalam menggunakan aplikasi untuk memberikan pelayanan secara administrasi yang dikhususkan pegawai calon pensiun.

5. Penelitian yang ditemukan oleh Irna Erkam, Wahab Tuanaya, dan Marno Wance pada tahun 2022 dari Universitas Pattimura dalam bentuk jurnal dengan berjudul “Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Publik Kantor Manunggal Satu Atap Provinsi Maluku”.

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa Pelayanan sistem administrasi terpadu dengan menggunakan aplikasi tertentu secara *online* kepada masyarakat untuk mendapatkan informasi dan pengetahuan, pemanfaatan teknologi informasi yang lebih efektif dan efisien masih diperlukan adanya pelatihan berbasis *online* kepada pegawai kantor manunggal satu atap Provinsi Maluku, perlu adanya rekrutmen pegawai

²⁶ Emy Humairoh, “Implementasi Pelayanan E-Government Melalui Penerapan Program Smart Kampung Menurut Peraturan Bupati No.18 Tahun 2016 (Studi Kasus Di Desa Pakistaji Kecamatan Kabat Kabupaten Banyuwangi)”, (Skripsi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achamd Siddiq Jember, 2022)

yang memiliki kemampuan penguasaan teknologi yang baik sehingga dapat melakukan pelayanan secara efektif dan efisien.²⁷

Persamaan antara penelitian terdahulu dengan peneliti ini terletak pada pembahasan mengenai penggunaan dalam memanfaatkan aplikasi dalam memberikan pelayanan publik secara administratif. Kemudian perbedaannya terletak pada pembahasan pelayanan publik yang ditujukan kepada masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor, sedangkan peneliti menekankan kepada pemanfaatan aplikasi dalam memberikan pelayanan administrasi yang dikhususkan pegawai calon pensiun, lokasi penelitian dan aplikasi yang digunakan berbeda.

Tabel 2.1
Persamaan dan Perbedaan Penelitian

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	2	3	4	5
1.	Muhammad Faizal, Dedy Hermawan, dan Eko Budi Sulistio (2020) dari Universitas Lampung dalam bentuk artikel	“Digitalisasi Pelayanan Pensiun Aparatur Negara Pada Taspen (Studi Tentang Taspen Otentikasi Di PT Taspen (Persero) KCU Kota Bandar Lampung)”	a. Membahas mengenai pelayanan pensiun dengan menggunakan aplikasi digital	a. Aplikasi yang digunakan b. Ruang lingkup ASN c. Lokasi penelitian d. Fokus penelitian
2.	Zafrul dan Indah (2021) dari Universitas	“Implementasi Program Berbasis Inovasi	a. Membahas mengenai pelayanan pensiun	a. Penelitian terdahulu lebih menekankan pada

²⁷ Irna Ekram dkk, “Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Publik Kantor Manunggal Satu Atap Provinsi Maluku”, *Journal of Governance and Social Policy* (2022) [Garuda - Garba Rujukan Digital \(kemdikbud.go.id\)](http://Garuda - Garba Rujukan Digital (kemdikbud.go.id))

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	2	3	4	5
	Negeri Surabaya dalam bentuk jurnal	Pelayanan Kepegawaian Sistem Aplikasi Pelayanan kepegawaian (SAPK) (Studi Pada Aplikasi Layanan Pensiun Pegawai Di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Jawa Timur)".	dengan menggunakan aplikasi digital	implementasi program berbasis inovasi pelayanan kepegawaian SAPK b. Ruang lingkup ASN c. Lokasi penelitian Metode penelitian dengan pendekatan kualitatif studi literatur
3.	Desti Rika Sari (2018) dari Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung dalam bentuk skripsi	"Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi <i>Smart Netizen</i> Pada Kabupaten Lampung Tengah (Studi Kasus Desa Buyut Udik Kecamatan Gunung Sugih)"	a. Menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif b. Membahas mengenai pelayanan dengan melalui aplikasi digital c. Menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi	a. Penelitian terdahulu membahas pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat luas dan menekankan pada implementasi aplikasi <i>smart netizen</i> b. Aplikasi yang digunakan c. Lokasi penelitian
4.	Emy Humairoh (2022) dari Universitas Islam Negeri KH Achmad Siddiq	"Implementasi Pelayanan E- <i>Government</i> Melalui Penerapan Program Smart Kampung	a. Menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif b. Membahas mengenai	a. Penelitian terdahulu membahas pelayanan yang ditujukan masyarakat luas dan menekankan

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	2	3	4	5
	Jember	Menurut	pelayanan	implementasi
	dalam bentuk skripsi	Peraturan Bupati No.18 Tahun 2016 (Studi Kasus Di Desa Pakistaji Kecamatan Kabat Kabupaten Banyuwangi)”	digital melalui aplikasi c. Menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara dan dokumentasi	pada pelayanan Smart Kampung b. Lokasi penelitian Aplikasi yang digunakan
5.	Irna Erkam, Wahab Tuanaya, dan Marno Wance (2022) dari Universitas Pattimura dalam bentuk jurnal	“Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Publik Kantor Manunggal Satu Atap Provinsi Maluku”	a. Menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif b. Membahas mengenai pemanfaatan dalam menggunakan aplikasi pada proses pelayanan administrasi c. Menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi	a. Penelitian terdahulu lebih membahas pelayanan publik yang ditujukan kepada masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor b. Aplikasi yang digunakan c. Lokasi penelitian

B. Kajian Teori

1. Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi

a. Konsep Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi

1) Pengertian Pemanfaatan

Menurut KBBI atau Kamus Besar Bahasa Indonesia pemanfaatan berasal dari kata dasar “manfaat” yang artinya guna, faedah. Selanjutnya kata pemanfaatan ini mendapatkan imbuhan pe-dan-an yang berarti proses, cara, perbuatan, memanfaatkan.²⁸

Adapun penjelasan menurut pendapat Davis dalam Rahmad bahwa kemanfaatan (*usefulness*) merupakan sebagai tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan pada subyek terkhusus teknologi yang dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. Senada dengan ungkapan Thompson yakni pemanfaatan teknologi informasi merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna teknologi informasi dalam melakukan tugas pekerjaan untuk dapat diselesaikan.²⁹

Kebermanfaatan atau *perceived usefulness* yang sebagaimana dijelaskan oleh Davis dalam Joan dan Sitinjak bahwa sebagai suatu pandangan subjektif terkait penggunaan terhadap seberapa besar dalam menggunakan sebuah sistem seperti contoh

²⁸ KBBI Kemdikbud, “Pemanfaatan” <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pemanfaatan> (diakses pada 5 November 2022 pukul 15.10 WIB)

²⁹ Rahmad Rival Hariyadi, “Penerapan Teknologi Informasi Digital Library UR Dengan Menggunakan Technology Acceptance Model Di Fisip Universitas Riau”, Jurnal FISIP Universitas Riau, Vol 4, No. 2, (2017) hal 8 [Penerapan Teknologi Informasi Digital Library Ur Dengan Menggunakan Technology Acceptance Model Di Fisip Universitas Riau - Neliti](#)

sistem pembayaran elektronik yang berdampak pada peningkatan performa kinerja.³⁰ Seberapa jauh pengguna percaya dalam penggunaan sebuah sistem akan meningkatkan kinerjanya yang nantinya dapat lebih memudahkan pengguna dalam melaksanakan suatu pekerjaan yang dijalannya. Sehubungan dengan perihal tersebut, senada dengan pendapat Adamson dan Shine dalam Irmadhani dan Mahendra mengatakan bahwa kebermanfaatan ini merupakan sebagai wujud dalam membangun kepercayaan seseorang terhadap penggunaan teknologi yang dapat meningkatkan serangkaian aktivitas kinerja mereka.³¹

Menurut pendapat Chin dan Todd dalam Irawan memberikan beberapa dimensi mengenai pemanfaatan terhadap teknologi informasi. Dalam hal ini, yang dimaksudkan pemanfaatan ini terbagikan menjadi ke dalam dua kategori yakni pemanfaatan dengan estimasi satu faktor dan pemanfaatan dengan estimasi dua faktor.³² pemanfaatan dengan estimasi dua faktor

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

³⁰ Leoni Joan dan Tony Sitingak, "Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Dan Persepsi Kemudahanpenggunaan Terhadap Minat Penggunaan Layanan pembayaran Digital Go-Pay", Jurnal Manajemen, Vol, 8, No. 2, (Mei 2019), hal 30, <https://jurnal.kwikkiangie.ac.id/index.php/JM/article/view/596/372>

³¹ Irmadhani dan Mahendra Adhi Nugroho, "Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Computer Self Efficacy, Terhadap Penggunaan Online Banking Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta", Jurnal UNY, hal 6 <https://journal.student.uny.ac.id/index.php/profita/article/download/17712/17076>

³² Irawan, "Analisis Penerimaan Pengguna Software Akuntansi Menggunakan Technology Acceptance Model", Jurnal Ilmiah ESAI, Vol 9, No. 1, (2015) Tanpa Halaman <https://www.bing.com/ck/a?!&&p=d33a683e36cd693aJmltdHM9MTY3MDYzMDQwMCZpZ3VpZD0xNjQ1ZTcxMC05ODkzLTY2ZjAtMmQzZS1mNTc5OTljNTY3YWVmaW5zaWQ9NTE0Mg&ptn=3&hsh=3&fclid=1645e710-9893-66f0-2d3e-f57999c567ac&psq=Irawan%2c+%e2%80%9cAnalisis+Penerimaan+Pengguna+Software+Akuntansi+Menggunakan+Technology+Acceptance+Model!%e2%80%9d&u=a1aHR0cHM6Ly9jb3JILmFjLnVrL2Rvd25sb2FkL3BkZi8zMjcxdm90OTIucGRm&ntb=1>

menurut pendapat Chin dan Todd dalam Anisa Triningsih terbagi menjadi dua kategori kemanfaatan dan efektivitas, dimana setiap dimensi dapat dikelompokkan yang sebagai berikut:³³

a) Kemanfaatan mencakup dimensi:

(1) Menjadikan pekerjaan lebih mudah atau *make job easier*

Maksud dari dimensi ini yaitu mudah dalam mempelajari maupun mengoperasikan terhadap teknologi untuk mampu dikerjakan yang sesuai dengan keinginan oleh seseorang dan dapat memberikan keterampilan agar dapat dilaksanakan dengan mudah

(2) Bermanfaat atau *usefull*

Maksud dari dimensi ini yakni tingkatan dimana seseorang mempercayai bahwa penggunaan terhadap teknologi terdapat sebuah manfaat guna mampu meningkatkan prestasi kerja orang tersebut

(3) Menambah produktivitas atau *increase productivity*

Maksud dari dimensi ini yaitu suatu sikap mental yang selalu memiliki pandangan bahwa kehidupan seseorang akan bertambah bahkan meningkatkan produktivitasnya dalam melaksanakan kegiatan yang dimilikinya untuk menjadi lebih baik.

³³ Hamdan Syakrin, "Analisis Pemanfaatan Bus Perusahaan Umum Damri Oleh Masyarakat Kabupaten Kuatan Singingi", (Skripsi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, 2018), hal 12, [Daftar Isi: ANALISIS PEMANFAATAN BUS PERUSAHAAN UMUM DAMRI OLEH MASYARAKAT KABUPATEN KUATAN SINGINGI \(onsearch.id\)](https://onsearch.id)

b) Efektivitas mencakup dimensi:

(1) Meningkatkan efektivitas atau *Enhance effectiveness*

Pada dimensi ini maksudnya yaitu penggunaan terhadap suatu teknologi tertentu akan dapat membantu seseorang agar kegiatan aktifitas keseharian menjadi lebih baik guna melaksanakan pada suatu pekerjaan.

(2) Mengembangkan kinerja pekerjaan atau *improve job performance*

Pada dimensi ini maksudnya yaitu ketika menggunakan sebuah teknologi tertentu dapat membantu mengembangkan kinerja suatu pekerjaan seseorang dalam dunia pekerjaan yang dimiliki oleh orang tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat ditarik kesimpulan terkait pemanfaatan yakni proses tindakan aktivitas terhadap sesuatu hal yang dapat dipergunakan maupun dimanfaatkan baik

secara langsung maupun tidak langsung berdasarkan apa yang hendak diinginkan terutama terhadap produktivitas dan efektivitas kinerja yang dilakukan. Dengan begitu, apabila dikaitkan dengan masalah penelitian ini maka pemanfaatan disini berartikan mendayagunakan ataupun memakai terhadap sesuatu pada media yang berguna terkhususnya penggunaan media teknologi informasi dan komunikasi dalam kegiatan pemerintah terlebih memberikan pelayanan kepada publik.

b. Konsep *E-Government*

1) Pengertian *E-Government*

Pemanfaatan teknologi informasi di lingkungan pemerintahan biasanya lebih dikenal sebagai *e-government*.³⁴ *E-government* atau *electronic government* adalah penyelenggara pemerintahan yang berbasis elektronik dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara efisien, efektif maupun interaktif.³⁵ *E-government* yang sering kali dikenal sebagai *digital government* (Digigivo) yaitu penggunaan teknologi informasi yang terkhususnya internet untuk menjadikan pelayanan publik lebih nyaman, dengan berorientasikan kepada pelanggan, kemudian pembiayaan yang cukup efektif dan sama sekali berbeda serta jalan yang lebih baik.³⁶ Selain itu, *e-government* ini dapat diartikan sebagai pemanfaatan kemajuan terhadap teknologi informasi oleh pemerintah dalam memberikan sebuah pelayanan publik yang diakses secara mudah dan terjangkau oleh masyarakat di seluruh negara termasuk pengembangan *e-government* di tingkat pemerintah lokal seperti Kota, Kabupaten, Kecamatan, Kelurahan, RT, maupun RW dan

³⁴ Irna dkk, “Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Publik Kantor Manunggal Satu Atap Provinsi Maluku” *Journal of Governance and Social Policy*, Vol, 3, No. 1, (2022), Tanpa Halaman [Garuda - Garba Rujukan Digital \(kemdikbud.go.id\)](http://Garuda-Garba.Rujukan.Digital(kemdikbud.go.id))

³⁵ I Nyoman Trisantosa dkk, “Pelayanan Publik Berbasis Digital”, (Yogyakarta: Deepublish, 2022), hal 85

³⁶ Deddy Mulyadi dkk, “Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik”, (Bandung: Alfabeta, 2018), hal 78

beserta tingkat penerapan di lapangan terkait dengan pelayanan dengan melibatkan aktor pemerintah dengan masyarakat.³⁷

Konsep *e-government* ini lebih menekankan pada pendayagunaan Teknologi Informasi oleh pemerintah guna mampu meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain terlebih masyarakat menjadi lebih mudah dan tepat guna.³⁸

Dipertegas dengan penjelasan Annttiroiko dalam Amy dkk yang menerangkan *e-government* yaitu pemanfaatan sebuah teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah melalui aplikasi berbasis *website* guna mendukung kinerja aparatur pemerintah yang lebih responsif dan efisien dengan memberikan fasilitas fungsi administrasi dan manajerial serta dengan menyediakan akses informasi dan pelayanan baik kepada masyarakat dan juga entitas lainnya yang terlibat, memberikan fasilitas interaksi dan transaksi dengan pihak pemangku kepentingan, sampai

memberikan kesempatan baik agar dapat berpartisipasi pada sebuah proses demokrasi suatu negara.³⁹ Sebagaimana yang dijelaskan

sebelumnya bahwa *e-government* ini menawarkan suatu mekanisme komunikasi antara pemerintah dan masyarakat ataupun komunikasi di antara masyarakat itu sendiri, serta akan mendorong

³⁷ I Nyoman Trisantosa dkk, hal 90

³⁸ Tengku Fahrul Gafar, “Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi (E-Government) Dalam Pelayanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru”, Jurnal Alboacen, Vol, 1, No. 2, (2013), hal 7

³⁹ Amy dkk, “Pelayanan Publik dan E-Government”, (Depok: PT RajaGrafindo, 2020), hal 237-238

terwujudnya tata kelola pemerintahan yang secara khusus tata kelola pelayanan publik menjadi lebih baik, berkualitas, dan akuntabel.⁴⁰

Penjelasan yang telah dipaparkan diatas dapat disimpulkan bahwa *e-government* merupakan kebijakan pemerintah dalam menghubungkan antara pemerintah dengan masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk dapat menginovasinya seperti penciptaan aplikasi berbasis *website* guna mendukung kinerja yang lebih efisien dan efektif.

2) Jenis-jenis *E-Government*

Tugas yang hendak dilaksanakan oleh aparatur pemerintah yakni mampu mengembangkan pelaksanaan *e-government* dalam memberikan pelayanan yang dimana dapat diklasifikasikan menjadi beberapa jenis seperti menurut penjelasan dari Richardus Eko Indrajit:⁴¹

a) *Government to Citizens (G-to-C)*

Pada jenis *government* ini memiliki tujuan tersendiri yakni mampu dalam mendekatkan antara pemerintah dengan masyarakat melalui beberapa ragam saluran yang dapat diakses oleh masyarakat agar mudah menjangkau kepada pemerintah

⁴⁰ Deddy Mulyadi dkk, “*Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*”, (Bandung: Alfabeta, 2018), hal 79

⁴¹ Richardus Eko Indjarit, “*Electric Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Berbasis Teknologi Digital*”, (Jogjakarta: Andi, 2006) hal 42

guna sebagai bentuk wujud pemenuhan dari berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

b) *Government to Business (G-to-B)*

Pada jenis *government* memiliki hubungan kerjasama yang sebagai bentuk relasi antara pemerintah dengan para pengusaha dengan maksud untuk mencapai tujuan terutama dalam memperlancar para praktisi bisnis agar dapat menjalankan bisnis dengan baik.

c) *Government to Government (G-to-G)*

Pada jenis *government* ini sebagai bentuk wujud interaksi antar satu pemerintah dengan pemerintah lainnya atau bisa dikatakan kolaborasi yang tentunya memiliki tujuan yakni dapat memperlancar suatu bentuk kerjasama antar negara maupun pemerintah dan juga kerjasama entiti-entiti negara dalam melaksanakan perihal yang berkaitan dengan administrasi, politik, serta juga mekanisme sosial dan budaya.

d) *Government to Employees (G-to-E)*

Jenis *government* yang terakhir ini memiliki tujuan yang berbeda dari jenis diatas yakni dapat meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri maupun karyawan pemerintah yang bekerja di sejumlah institusi pelayanan masyarakat.

3) Implementasi *E-Government*

Implementasi salah satu bentuk pendayagunaan terhadap keberadaan teknologi informasi dan komunikasi melalui inovasi dalam pelaksanaan pelayanan publik sebagai upaya *good governance*. Menurut Nograsede terdapat beberapa elemen yang harus diperhatikan untuk dapat dikelola dengan baik dalam penerapan *e-government* sebagai berikut:⁴²

(1) *Technology* atau teknologi

Salah satu elemen yang sebagai infrastruktur informasi nasional, infrastruktur jaringan dan basis data jaringan, kemampuan sistem atau *software* komputer untuk menakar dan memanfaatkan informasi, standar data yang sesuai, standar teknis yang sama, model keamanan, implementasi dukungan diskusi, multimedia, otomatisasi, pelacakan, penelusuran, dan teknologi identifikasi pribadi.

(2) *Processes* atau proses

Elemen ini berkaitan dengan perubahan keseluruhan proses, mempercepat proses pelaksanaan secara signifikan seperti proses yang bisa dijalankan selama 24 jam setiap hari, integrasi antarfungsi dan departemen dan integrasi antarorganisasi, perubahan aturan yang menentukan proses.

⁴² Amy dkk, "*Pelayanan Publik dan E-Government*", (Depok: PT RajaGrafindo, 2020), hal 246-247

(3) *People* atau Sumber Daya Manusia (SDM)

Salah satu elemen yang krusial pada implementasi dan terlibat pada pendayagunaan teknologi informasi maka pelatihan staf harus diatur, pembelajaran kolektif harus dilakukan dan di dorong, pemimpin harus dapat menggabungkan pengetahuan dan keterampilan TIK dari para staf dengan pemahaman tentang proses kerja, pemimpin harus mampu mengembangkan visi strategis dan komprehensif dari manajemen sumber daya manusia, manajemen proyek dan strategi untuk pengguna.

(4) *Organizational Culture* atau Budaya Organisasi

Elemen mengenai dengan transisi kepada budaya yang berorientasi layanan, loyalitas organisasi harus diperkuat, karyawan bersedia mengambil tanggungjawab, kerjasama dan kepercayaan tentang pembelajaran organisasi harus diperkuat, cara berpikir para pemimpin harus diubah secara signifikan.

(5) *Structure* atau Struktur

Elemen ini membahas mengenai dengan digitalisasi data yang harus memiliki standar, struktur hirarkis digeser menjadi jaringan yang satu kesatuan.

4) Manfaat dan Tujuan *E-Government*

Pemanfaatan teknologi informasi memberikan dampak yang baik terhadap produktivitas kinerja pemerintah salah satunya dalam

penyelenggaraan pelayanan publik. *E-government* dapat menjadikan sejumlah hasil kerja pemerintah yang positif seperti pemberian pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat atau pihak terlibat, interaksi dengan sektor bisnis dan industri semakin membaik, mendorong pemberdayaan masyarakat dengan kebebasan akses informasi publik, dan pengelolaan pemerintah yang lebih efisien.⁴³ Adapun manfaat yang diperoleh ketika pendayagunaan atau memanfaatkan sistem *e-government* sebagai berikut:⁴⁴

- a) Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada pihak yang terlibat seperti masyarakat, kalangan bisnis, antar instansi pemerintah dengan mencakup aktivitas kinerja yang lebih efektivitas dan efisiensi di berbagai kehidupan bernegara.
- b) Meningkatkan sifat transparansi, kontrol dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan *Good Corporate Governance*.
- c) Mengurangi atau meminimalisir terkait biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun pihak terlibat pada keperluan aktivitas sehari-hari.
- d) Memberikan peluang kesempatan bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak berkepentingan.

⁴³ Amy dkk, hal 247

⁴⁴ Richardus Eko Indrajit, "*Electronic Government : Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*", (Yogyakarta: Andi, 2002) hal 10

- e) Menciptakan sebuah lingkungan masyarakat baru yang secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan terkini.
- f) Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Kemudian tujuan dari *e-government* yang tidak lain yaitu mampu memberikan dorongan dan menyederhanakan dalam penyelenggaraan pemerintah terutama pemberian pelayanan publik bagi semua pihak. Sehingga penggunaan *e-government* ini akan mendorong dan memberikan stimulasi yang dapat menciptakan tata kelola pemerintahan baik atau *good governance*.⁴⁵

2. Konsep J-SiLAKON

a. Pengertian J-SiLAKON

J-SiLAKON atau Jember-Sistem Layanan Administrasi

Kepegawaian Online merupakan sistem aplikasi berbasis *website* yang memberikan berbagai jenis layanan administrasi bagi pegawai Aparatur Sipil Negara atau ASN berdasarkan kebutuhannya.

Dengan dibangunnya dan diciptakan aplikasi berbasis *website* J-SiLAKON ini ada hal yang menjadi latar belakang yaitu guna dapat mempermudah dan mempercepat suatu aktivitas proses birokrasi digital berkaitan dengan berkas dokumen. Aplikasi ini bisa digunakan

⁴⁵ Deddy Mulyadi dkk, “*Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*”, (Bandung: Alfabeta, 2018), hal 79

dan dipakai oleh *User/* OPD atau Organisasi Perangkat Daerah.⁴⁶ Maksud dari *user* yaitu dapat digunakan oleh pegawai ASN yang mencakup di seluruh wilayah Kabupaten Jember. Sedangkan maksud dari OPD adalah aplikasi yang dipakai dan digunakan oleh instansi pemerintah yang ada di wilayah Kabupaten Jember terkhususnya bidang mengurus ketenagakerjaan Sumber Daya Manusia atau SDM.

Aplikasi berbasis *website* J-SiLAKON ini dibuat dan diresmikan oleh BKPSDM atau Badan Kepegawaian Sumber Daya Manusia Kabupaten Jember. Sehingga aplikasi ini terpusat pada BKPSDM yang mengurus kegiatan administrasi kepegawaian salah satunya berkas digital pengusulan pensiun untuk dapat diolah lebih lanjut kepada pihak BKN atau Badan Kepegawaian Negara.

b. Jenis Layanan J-SiLAKON

Pada aplikasi berbasis *website* J-SiLAKON termuat beberapa tawaran yang sudah tersedia di dalam aplikasi tersebut. Hal ini disesuaikan dengan berdasarkan kebutuhan administrasi kepegawaian.

Maka dari itu layanan yang tersedia pada aplikasi J-SiLAKON tersebut sebagai berikut:⁴⁷

- 1) Layanan administrasi CPNS atau Calon Pegawai Negeri Sipil
- 2) Layanan administrasi PPPK atau Pegawai Pemerintah dengan

Perjanjian Kerja

⁴⁶ BKD Kabupaten Jember, “*J-SiLAKON (Jember-Sistem Layanan Kepegawaian Online)*” [J-SiLAKON \(jemberkab.go.id\)](http://j-silakon.jemberkab.go.id) (diakses pada 08 Desember 2022 pukul 18.30 WIB)

⁴⁷ BKD Kabupaten Jember, “*J-SiLAKON (Jember-Sistem Layanan Kepegawaian Online)*” [J-SiLAKON \(jemberkab.go.id\)](http://j-silakon.jemberkab.go.id) (diakses pada 08 Desember 2022 pukul 18.30 WIB)

- 3) Layanan administrasi kenaikan pangkat
 - 4) Layanan administrasi pensiun
 - 5) Layanan administrasi KARIS atau Kartu Istri dan KARSU atau Kartu Suami
 - 6) Layanan administrasi tugas belajar
 - 7) Layanan administrasi ijin cuti.
- c. Manfaat dan Tujuan J-SiLAKON

Adanya aplikasi berbasis *website* J-SiLAKON memberikan wajah baru bagi pemerintah Kabupaten Jember dalam melaksanakan proses administrasi digital yang dikhususkan untuk pegawai ASN. Oleh sebab itu, aplikasi ini memiliki manfaat yang tidak lain adalah dapat mempermudah pekerjaan dan juga mudah dijangkau oleh para pegawai ASN yang berada di pelosok Kabupaten Jember mengurus administrasi digital secara efisien dan efektif.⁴⁸

Sedangkan tujuan dengan adanya aplikasi berbasis *website* J-SiLAKON yaitu bagi *user* maupun OPD dapat dengan mudah dan cepat dalam perihal mengirim dokumen dengan format digital ke pihak terpusat BKPSDM, menghemat waktu dan juga pengarsipan dokumen secara digital yang di mana arsip digital akan lebih memudahkan dalam manajemen pemberkasan atau dokumen.⁴⁹

⁴⁸ Dwi Siswanto, “J-SiLAKON Permudah Urusan PNS Jember”, [J-Silakon Permudah Urusan PNS Jember | radarjember.jawapos.com](http://J-Silakon.Permudah.Urusan.PNS.Jember|radarjember.jawapos.com) (diakses pada 08 Desember 2022 pukul 15.00 WIB)

⁴⁹ BKD Kabupaten Jember, “J-SiLAKON (Jember-Sistem Layanan Kepegawaian Online)” [J-SiLAKON \(jemberkab.go.id\)](http://J-SiLAKON(jemberkab.go.id)) (diakses pada 08 Desember 2022 pukul 20.00 WIB)

3. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik terdiri dari dua kata yang memiliki makna berbeda yaitu pelayanan dan publik. Pelayanan secara etimologi berasal dari kata “layan” yang artinya membantu, menyiapkan atau mengurus dari apa yang diperlukan seseorang, sedangkan pelayanan dapat diartikan suatu aktivitas yang diberikan dalam membantu, menyiapkan dan, mengurus terkait produk atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.⁵⁰

Kemudian menurut Kotler menerangkan terkait pelayanan yang merupakan pelayanan sebagai suatu aktivitas atau manfaat yang dimana salah satu pihak memberikan penawaran kepada pihak lain atau pihak terlibat yang pada dasarnya bersifat tidak nyata dan tidak menghasilkan kepemilikan.⁵¹ Jadi pelayanan merupakan sebuah aktivitas yang terjadi pada organisasi baik pemerintah atau perusahaan untuk memberikan penawaran berdasarkan atas kepentingan dan kebutuhan tanpa harus dimilikinya. Pelayanan yang prima mampu untuk memberikan kesan dan mendapatkan perhatian guna mempertahankan pelanggan dalam memberikan feedback positif dari pelanggan tersebut. Sedangkan publik berasal dari bahasa Inggris “*public*” yang memiliki arti umum, rakyat umum, orang banyak dan juga rakyat. Menurut pendapat Syafie yang mengatakan bahwa publik

⁵⁰ Amy dkk, “*Pelayanan Publik dan E-Government*”, (Depok: PT RajaGrafindo, 2020),hal 9

⁵¹ Ibid, hal 8

adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan baik itu dalam berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang dimilikinya.⁵² Dengan begitu, maka bisa dikatakan publik itu berkaitan dengan khalayak ramai yang didalamnya memiliki maksud dan tujuan tertentu yang terjadi pada suatu organisasi baik pemerintah maupun perusahaan.

Pemerintah merupakan entitas yang diberikan mandat oleh negara dalam menjalankan konstitusi dan peraturan perundangan negara maka pemerintah harus bertanggungjawab guna dapat memenuhi kewajiban tersebut.⁵³ Salah satu nya pemerintah sebagai pelayanan publik kepada masyarakat. Hal ini telah diuraikan dan termuat dalam surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara pada Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang menerangkan sebagai berikut:⁵⁴

“Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Adapun penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah. Instansi pemerintah adalah sebutan kolektif yang mencakup satuan kerja atau satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah non-Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi pemerintah lainnya baik pusat maupun daerah termasuk badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah. Adapun pemberi pelayanan publik adalah pejabat atau pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Penerima

⁵² Harbani Pasolong, *“Teori Administrasi Publik”*, (Bandung: Alfabeta, 2022), hal 7

⁵³ Amy dkk, hal 2

⁵⁴ Menteri Pendayagunaan Aparentur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

“pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan, badan hukum ”

Kemudian lebih lanjut pelayanan publik ini dijelaskan dan diatur dalam Undang-undang, sebagaimana pada Nomor 25 Tahun 2009 tentang penjelasan pelayanan publik tepatnya pasal 1 ayat (1) yang berbunyi:⁵⁵

“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 atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik ”

Adapun pendefinisian menurut pendapat Moenir yang menerangkan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh ataupun sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan, metode tertentu dengan usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai hak nya. Begitu juga dengan ungkapan Kurniawan yang menyatakan pelayanan publik adalah pemberian layanan atau melayani keperluan seseorang maupun masyarakat dengan memiliki kepentingan terhadap organisasi yang sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.⁵⁶

Pelayanan publik tidak bisa jauh dari kepentingan publik baik secara mendesak atau yang dirasa biasa saja. Pelayanan dan kepentingan memiliki keterkaitan, tanpa adanya kepentingan maka

⁵⁵ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 Ayat 1

⁵⁶ Deddy Mulyadi dkk, “*Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*”, (Bandung: Alfabeta, 2018), hal 39

tidak terjadi adanya kegiatan pelayanan sehingga tidak ada hal yang harus dilakukan dalam pelayanan dan begitu sebaliknya.

Dengan demikian penjelasan terkait pelayanan publik dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang terjadi pada suatu organisasi publik terkhususnya pemerintah untuk melaksanakan tugas kewajiban berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dalam memberikan pelayanan baik berupa produk atau jasa atas kepentingan dan kebutuhan publik guna memenuhinya.

b. Asas-asas, Prinsip, dan Standar Pelayanan Publik

Pada hakikat nya pelayanan publik harus lah responsif, artinya pelayanan yang diberikan kepada publik harus mampu mengenali apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dan mencari cara bagaimana untuk dapat memenuhi kebutuhan tersebut. Perihal tersebut akan berdampak kepada kepuasan publik yang dimana pemerintah

bertanggungjawab terhadap kesejahteraan masyarakat. Dengan begitu, ada sesuatu hal yang menjadi pusat perhatian bagi pemerintah untuk mencapai kesejahteraan publik yakni dengan memahami beberapa elemen pelayanan yakni asas, prinsip, dan standar pelayanan publik.

Karena nya elemen tersebut saling memiliki keterkaitan erat dalam mewujudkan kepuasan publik yang mengarah kepada kesejahteraan masyarakat. Sehingga pemerintah yang sebagai penyelenggara pelayanan publik dapat memprioritaskan kebutuhan masyarakat

dengan memahami secara saksama melalui elemen pelayanan yang telah dijelaskan.

Standar pelayanan berdasarkan Permenpan dan RB Nomor 15 Tahun 2014 mendefinisikan bahwa⁵⁷

“Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.”

Penjelasan tersebut dapat dipahami dalam menyelenggarakan pelayanan terkhususnya pemerintah sebagai organisasi publik baik itu pusat maupun daerah memiliki peran penting pada penyelenggaraan standar pelayanan. Maka dari itu, prinsip standar pelayanan sebagaimana telah tertuang dalam Kep. MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai berikut:⁵⁸

1) Prosedur pelayanan

Prinsip pelayanan ini, prosedur pelayanan harus dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan.

2) Waktu penyelesaian

Prinsip ini menjelaskan bahwa waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan pada saat pengajuan proses permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk juga pengaduan.

⁵⁷ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

⁵⁸ Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

3) Biaya pelayanan

Prinsip pelayanan ini menerangkan tarif atau biaya yang dikeluarkan harus jelas rinciannya untuk dapat ditetapkan dalam proses pemberian dan penerimaan pelayanan tersebut.

4) Produk pelayanan

Prinsip pelayanan dimaksudkan adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan kemudian diterimanya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sarana dan prasarana

Prinsip pelayanan yang dimana menjadi pendukung sehingga harus disediakan dan memadai dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

6) Kompetensi petugas pemberi layanan

Prinsip pelayanan ini sangat krusial karena petugas pelayanan ini yang akan memberikan informasi dan berhadapan

langsung kepada publik, untuk itu petugas yang sebagai memberikan layanan harus memiliki ketentuan seperti pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang harus mencerminkan profesional.

Selain itu, menurut Permenpan dan RB Nomor 15 Tahun 2015 menerangkan terkait penyusunan, penetapan, dan penerapan standar

pelayanan yang dilaksanakan dengan memperhatikan beberapa prinsip, diantaranya:⁵⁹

1) Sederhana

Standar pelayanan yang mudah untuk dipahami maupun dimengerti, diikuti, dilaksanakan, diukur dengan prosedur yang jelas dan tarif biaya yang terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara itu sendiri.

2) Partisipatif

Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan pihak terkait seperti masyarakat maupun stakeholder guna membahas secara bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau juga dari hasil kesepakatan.

3) Akuntabel

Standar pelayanan yang hal-hal telah diatur harus dapat dilakukan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang memiliki kepentingan.

4) Berkelanjutan

Standar pelayanan harus melakukan perbaikan secara terus menerus yang merupakan wujud upaya dalam peningkatan suatu kualitas dan memberikan inovasi terhadap pelayanan.

⁵⁹ Deddy Mulyadi dkk, hal 196-198

5) Transparan

Standar pelayanan yang dimana memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengaksesnya.

6) Keadilan

Standar pelayanan mampu memberikan jaminan bahwa pelayanan yang telah diberikan dapat menjangkau semua lapisan masyarakat baik itu berkaitan dengan status ekonomi maupun jarak lokasi geografis.

Kemudian dalam rangka suatu kegiatan pada pelayanan publik harus memiliki sifat yang sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan juga terjangkau. Oleh karena itu, dalam pelaksanaan pelayanan publik setidaknya mengandung asas-asas yang sebagai berikut:⁶⁰

a) Hak dan kewajiban, Pada asas pelayanan ini baik bagi pemberi dan penerima layanan publik harus memiliki kejelasan dan

diketahui dengan baik oleh setiap masing-masing pihak sehingga tidak menimbulkan keraguan pada pelaksanaan pelayanan publik tersebut.

b) Pengaturan pelayanan disesuaikan dengan kondisi, Pada asas pelayanan ini maksudnya pelayanan publik harus membuat pengaturan diri untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan kebutuhan dan kemampuan

⁶⁰ I Nyoman Trisantosa dkk, "Pelayanan Publik Berbasis Digital", (Yogyakarta: Deepublish, 2022), hal 61-62

masyarakat untuk membayar, yang dimana telah digariskan undang-undang untuk tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitasnya.

- c) Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik, pada asas ini menjelaskan terhadap apa yang telah dihasilkan dalam pelayanan publik mengharuskan untuk berupaya memberikan keamanan, kenyamanan kelancaran, dan kepastian hukum yang dipertanggungjawabkan. Jikalau pelayanan publik yang dilaksanakan oleh instansi maupun lembaga pemerintah atau pemerintahan terpaksa harus mahal, maka perihal tersebut yang bersangkutan memberikan kewajiban untuk memberi peluang kepada masyarakat dalam turut serta penyelenggaraan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dengan demikian, dari penjabaran diatas menjelaskan bahwa pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat terutama

pemerintah harus menjalankan sesuai dengan norma-norma yang diinginkan dengan mengutamakan norma yakni keadilan, transparansi, akuntabel serta keterbukaan.

c. Jenis Pelayanan Publik

Pemerintah menjalankan kewajiban sebagai pelayan publik, pemerintah selalu berupaya guna memenuhi segala kebutuhan masyarakat yang seiring berjalannya waktu semakin kompleks. Berawal dari hal tersebut, mendorong pemerintah untuk dapat

mengklasifikasikan pelayanan yang akan diberikannya dengan berdasarkan kebutuhan publik. Dalam hal ini Mahmudi mengungkapkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat berdasarkan pelayanan umum diantaranya:⁶¹

- 1) Pelayanan administratif, merupakan sebuah pelayanan berupa penyediaan beraneka bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik seperti pelayanan kependudukan.
- 2) Pelayanan barang, merupakan sebuah pelayanan yang menghasilkan beraneka ragam bentuk atau jenis barang yang menjadi kebutuhan publik seperti penyediaan tenaga listrik dan sejenisnya.
- 3) Pelayanan jasa, merupakan suatu pelayanan yang dapat menghasilkan beragam bentuk jasa yang dibutuhkan publik seperti pelayanan sosial dan sebagainya.

4. Pensiun

a. Pengertian Pensiun

Kata pensiun menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menerangkan bahwa pensiun adalah seseorang mengalami sebuah berakhirnya masa tugas kerja pada suatu perusahaan atau lembaga pemerintahan dan mendapatkan tunjangan finansial apabila masa kerjanya sudah berakhir.⁶² Menurut pendapat Kimmel dalam candra menyampaikan definisi pensiun yaitu momen yang paling menentukan

⁶¹ I Nyoman Trisantosa dkk, hal 56

⁶² KBBI Kemdikbud, "Pensiun", [Hasil Pencarian - KBBI Daring \(kemdikbud.go.id\)](https://kbbi.kemdikbud.go.id/) (diakses pada 06 Desember 2022 pukul 16.00 WIB)

dalam perkembangan kehidupan orang dewasa karena pensiun sebuah peristiwa sosial yang penting dalam menandai perubahan dari tahun ke tahun untuk menuju kehidupan selanjutnya.⁶³ Maka pensiun dapat di pandang melalui tanda sebagai berakhirnya masa kerja dan dimulainya periode masa senggang.

Lebih lanjut pensiun menurut berdasarkan Undang-undang pada Nomor 11 Tahun 1969 Tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda Pegawai sebagaimana tercantum pada Pasal 1 yang menjelaskan bahwa “Pensiun diberikan sebagai jaminan hari tua dan sebagai penghargaan atas jasa-jasa pegawai negeri selama bertahun-tahun bekerja dalam dinas pemerintah”⁶⁴

Selaras dengan Undang-undang pada Nomor 43 Tahun 1999 Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian yang termaktub pada Pasal 10 menerangkan bahwa

“Pensiun adalah jaminan hari tua dan sebagai balas jasa terhadap pegawai negeri yang telah bertahun-tahun mengabdikan dirinya kepada negara. Pada pokoknya adalah menjadi kewajiban setiap orang untuk selalu berusaha menjamin hari tuanya, dan juga untuk ini setiap Pegawai Negeri Sipil (PNS) wajib untuk menjadikan peserta dari satu badan asuransi sosial yang dibentuk oleh pemerintah. Pensiun bukan

⁶³ Candra Dewi Kusumarini, “Pengaruh Sikap Menghadapi Pensiun Terhadap Penyesuaian Diri Menjelang Masa Pensiun (Penelitian Pada Pegawai Negeri Sipil Yang Memiliki Jabatan Eselon IV-II Di Kantor Pemerintah Daerah Kabupaten Tegal Tahun 2006)”, (Skripsi Unersitas Negeri Semarang, 2006), hal 50 [PENGARUH SIKAP MENGHADAPI PENSIUN TERHADAP PENYESUAIAN DIRI MENJELANG MASA PENSIUN \(Penelitian Pada Pegawai Negeri Sipil Yang Memiliki Jabatan Eselon IV-II Di Kantor Pemerintah Daerah Kabupaten Tegal Tahun 2006\) \(unnes.ac.id\)](https://unnes.ac.id)

⁶⁴ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 1969 Tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda Pegawai, Pasal 1

sebagai jaminan hari tua dan sebagai balas jasa pemerintah memberikan sumbangan kepada Pegawai Negeri Sipil (PNS)”⁶⁵

Dalam hal ini, yang melatarbelakangi status pensiun ada beberapa hal seperti yang tertuang pada Undang-undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) pasal 91 ayat 1 dan 2 telah menyinggung terkait Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang berhenti bekerja berhak untuk mendapatkan jaminan pensiun dan jaminan hari tua PNS harus memiliki beberapa ketentuan yang diantaranya:⁶⁶

- 1) Meninggal dunia
- 2) Atas dasar permintaan sendiri
- 3) Menyentuh batas usia pensiun atau BUP
- 4) Terjadi perampingan organisasi atau kebijakan pemerintah yang mengakibatkan pensiun dini
- 5) Tidak cakap jasmani ataupun rohani

Dari pengertian pensiun diatas, pensiun merupakan seseorang yang bekerja dan juga memiliki keterikatan dengan suatu lembaga atau instansi pemerintahan yang dimana masa tugasnya sudah berakhir kemudian orang tersebut akan menerima penghasilan atau pesangon yang sebagai bentuk balas jasa atas dedikasi tenaga, waktu, dan pikiran terhadap pengabdian kepada negara.

⁶⁵ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, Pasal 10

⁶⁶ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 05 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara, Pasal 91 Ayat 1-2

b. Jenis-jenis Pensiun

Berikut penjelasan terkait ragam jenis pensiun pada Pegawai Negeri Sipil yang diantaranya:⁶⁷

1) Pensiun karena batas usia

Dalam hal ini, PNS diberhentikan secara hormat karena sudah memenuhi ketentuan sehingga dapat diberikan hak pensiun jika sudah memiliki masa kerja pensiun paling sedikit 10 tahun termasuk masa kerja sebelum diangkat sebagai PNS dengan ketentuan saat pemberhentiannya telah bekerja minimal 5 tahun sebagai PNS. Hal ini telah ditetapkan melalui Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen PNS menyinggung batas usia pensiun PNS yakni:

a) Pejabat administrasi, pejabat fungsional ahli muda, pejabat fungsional ahli pertama, dan pejabat fungsional keterampilan harus pensiun memasuki umur 58 tahun

b) Pejabat pimpinan tinggi dan pejabat fungsional madya harus pensiun memasuki umur 60 tahun

c) Pejabat fungsional ahli utama harus pensiun memasuki umur 65 tahun.

2) Pensiun tidak cakap jasmani atau rohani

Ragam jenis pensiun ini, PNS yang tidak cakap jasmani atau rohani dapat diberhentikan secara hormat dengan ketentuan

⁶⁷ Yogyakarta BKN, “*Pengaturan, Ragam, dan Jenis Pensiun Bagi PNS*”, [Pengaturan, Ragam, dan Jenis Pensiun Bagi PNS \(bkn.go.id\)](https://www.bkn.go.id) (diakses pada 03 Desember 2022 pukul 15.55 WIB)

bahwa pegawai tersebut tidak mampu untuk bekerja lagi karena kesehatan meliputi menderita penyakit atau klainan yang berbahaya bagi dirinya sendiri ataupun lingkungan kerjanya, maupun tidak mampu untuk bekerja kembali setelah berakhirnya cuti sakit. Perihal ini harus berdasarkan dari hasil pemeriksaan tim penguji kesehatan dari departemen kesehatan berdasarkan peraturan tentang pengujian kesehatan PNS. Dengan mempunyai masa-kerja sekurang-kurangnya 4 tahun masa kerja PNS artinya pegawai tersebut dapat dinyatakan tidak cakap jasmani/rohani tersebut dan berhak untuk mendapatkan hak pensiun.

3) Pensiun janda duda meninggal dunia yang masih aktif

Pada jenis pensiun ini, PNS kategorinya masih aktif yang meninggal dunia dapat diberhentikan secara hormat karena salah satu bentuk hak bagi PNS berdasarkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan apabila meninggalnya tidak dalam dan karena menjalankan tugas, atau sedang menjalani masa uang tunggu, atau meninggalnya pada saat menjalani cuti di luar tanggungan negara.

4) Pensiun Anumerta

Ragam jenis pensiun ini tidak beda jauh dari jenis pensiun diatas, maksudnya PNS yang meninggal dunia pada saat menjalankan tugas dan kewajibannya, atau dalam keadaan lain yang ada hubungannya dengan dinas, ataupun kejadian anasir lainnya, maka PNS tersebut dapat dinyatakan tewas.

5) Pensiun atas permintaan sendiri

Pada jenis ini, PNS mengajukan permintaan berhenti atas dasar inisiatif sendiri dengan ketentuan memasuki usia 50 tahun dengan masa kerja sekurang-kurangnya 20 tahun dan mendapatkan persetujuan dari pejabat pembina kepegawaian maka dapat diberhentikan secara terhormat.

6) Pensiun karena mencalonkan diri

Pada jenis pensiun terakhir ini, bahwa PNS mengajukan permintaan berhenti mencalonkan diri atau dicalonkan menjadi Presiden, Wakil Presiden, Ketua atau Wakil Ketua dan Anggota DPR, Ketua atau Wakil Ketua ataupun Anggota DPD, Gubernur dan Wakil Gubernur, Bupati atau Walikota dan Wakil Bupati ataupun Wakil Walikota akan diberhentikan berdasarkan ketentuan persyaratan yang berlaku yakni memasuki umur 50 tahun dengan masa kerja minimal 20 tahun maka dapat diberhentikan secara terhormat.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan dengan penelitian kualitatif merupakan penelitian yang mempunyai maksud untuk memahami suatu fenomena yang dialami oleh subjek peneliti seperti perilaku, tujuan, motivasi, tindakan dan lain sebagainya dengan cara mendeskripsikan dalam bentuk uraian kata-kata maupun bahasa pada konteks khusus dengan pemanfaatan beberapa metode ilmiah.⁶⁸

Selanjutnya jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini pendekatan deskriptif kualitatif yang merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan (*field research*) adalah suatu studi tahap realitas kehidupan sosial masyarakat yang terjadi secara langsung. Ide pentingnya yakni bahwa peneliti berangkat ke lapangan dalam melaksanakan pengamatan terkait fenomena dalam suatu keadaan ilmiah.⁶⁹ Jadi, pendekatan dan jenis penelitian yang dipilih oleh peneliti karena peneliti berkeinginan untuk dapat memaparkan fenomena dan mendeskripsikan suatu hasil yang berupa bentuk kata-kata baik tertulis ataupun lisan dari pelaku yang terlibat dalam penelitian. Oleh karena itu, pada penelitian ini peneliti melaksanakan suatu analisis dan kajian secara mendalam untuk dapat mendeskripsikan fenomena yang sesuai dengan judul penelitian.

⁶⁸ Lexy J Meloeng, “*Metode Penelitian Kualitatif*”, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009), hal 6

⁶⁹ Lexy J Meloeng, hal 26

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat yang hendak dilakukan sebuah penelitian yang di mana terjadi situasi sosial.⁷⁰ Adapun lokasi yang menjadi tempat penelitian yaitu di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember yang terletak pada alamat Jl. DR. Soebandi No. 29, Kreongan Atas Jemberlor Kecamatan Patrang. Adapun alasan pemilihan lokasi ini karena berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti bahwasannya di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember suatu instansi pemerintah yang menyelenggarakan dan memberikan berbagai pelayanan yang dikhususkan untuk bidang pendidikan baik pelayanan jasa, produk maupun administrasi berdasarkan apa yang dibutuhkan. Salah satunya pelayanan pensiun bagi ketenagakerjaan atau kepegawaian pendidik yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Jember pada bidang Guru dan Tenaga Kependidikan atau GTK yang mendayagunakan aplikasi berbasis *website* J-SiLAKON dalam memproses kebutuhan administrasi utamanya pengajuan pensiun.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian yang dimaksudkan oleh peneliti yaitu narasumber atau informan yang dianggap dapat memberikan sebuah informasi yang secara langsung mengetahui memahami situasi kondisi berkaitan dengan data-data yang nantinya akan diteliti dan digali sehingga memperoleh informasi yang valid. Dalam hal ini menjadi penentuan sumber data, dimana orang yang diwawancarai dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*

⁷⁰ Sugiyono, “*Metode Penelitian Kualitatif, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*”, (Bandung: Alfabeta, 2018), hal 292

yaitu dipilih berdasarkan beberapa hal yang telah dipertimbangkan dan dengan tujuan tertentu.⁷¹ Maksud dari pertimbangan yakni seseorang yang dianggap paling mengetahui segala sesuatu yang berkaitan dengan hal-hal yang nantinya akan diteliti sehingga dapat dikatakan menjadi informan valid guna memudahkan penelitian.

Melalui teknik *purposive sampling*, terdapat subjek penelitian yang akan terlibat pada penelitian berdasarkan pertimbangan yakni orang yang tahu dan paham apa yang diinginkan oleh peneliti, diantaranya:

1. Sekretaris Dinas Pendidikan Kabupaten Jember
2. Kepala bidang GTK atau Guru dan Tenaga Kependidikan
3. Pegawai staf pelayanan pensiun sekaligus operator aplikasi *website* J-SiLAKON Dinas Pendidikan Kabupaten Jember
4. Pegawai staf pelayanan umum dan pegawai staf pelayanan bidang GTK Dinas Pendidikan Kabupaten Jember
5. Pihak yang mengajukan pensiun

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu langkah yang paling tepat ataupun strategis dalam sebuah penelitian, dikarenakan tujuan utama dari penelitian yaitu mendapatkan data. Dengan itu, tanpa mengetahui teknik pengumpulan data maka penelitian ini tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang telah ditetapkan.⁷² Pada penelitian ini untuk mengumpulkan sebuah data kualitatif dapat dilakukan dengan menggunakan

⁷¹ Sugiyono, hal 218

⁷² Sugiyono, "*Metode Penelitian Kualitatif*", (Bandung: Alfabeta, 2022), hal 104

teknik kondisi alamiah, sumber data primer, dan lebih mendominasi pada teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.⁷³

Adapun teknik pengumpulan data yang akan dilakukan peneliti dalam penelitian yang sebagai berikut:

1. Observasi

Teknik pengumpulan data melalui observasi merupakan teknik dengan mekanisme pengamatan secara langsung dan pencatatan yang sistematis pada lokasi penelitian yang dilaksanakan tersebut. Melalui teknik observasi ini peneliti dapat lebih mampu dalam memahami sebuah konteks data keseluruhan yang terdapat pada situasi sosial di lokasi penelitian sehingga mendapatkan pandangan secara menyeluruh, serta dapat menemukan sesuatu hal yang di luar persepsi responden sehingga peneliti mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif.⁷⁴

Teknik observasi yang digunakan oleh peneliti adalah dengan menggunakan observasi partisipatif. Dalam teknik ini, peneliti merasakan untuk dapat terlibat di suatu aktivitas sehari-hari orang yang diamatinya atau juga yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Namun hal tersebut, peneliti menggunakan teknik observasi partisipasi yang bersifat aktif atau *active participation*. Maksudnya adalah peneliti terlibat untuk dapat melakukan kegiatan dari apa yang dilakukan oleh narasumber tetapi

⁷³ Djuenedi Ghoni dan Fauzan Almanshur, “*Metodologi Penelitian Kualitatif*”, (Jogjakarta: Ar Ruzz Media, 2017), hal 164

⁷⁴ Sugiyono, “*Metode Penelitian Kualitatif, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*”, (Bandung: Alfabeta, 2018), hal 226

tidak sepenuhnya menyeluruh maupun lengkap.⁷⁵ Jadi dalam observasi penelitian ini datang ke tempat lokasi penelitian langsung menuju seseorang untuk melakukan pengamatan berdasarkan kriteria yang telah diinginkan oleh peneliti, tetapi peneliti tidak sepenuhnya dari apa yang dilakukan oleh orang tersebut.

2. Wawancara

Teknik pengumpulan data melalui wawancara ini adalah sebuah pertemuan antara dua orang atau lebih perihal bertukar informasi maupun gagasan ide dengan melalui tanya jawab, sehingga memperoleh konstruksi makna melalui topik tertentu.⁷⁶ Disamping menggunakan metode teknik pengumpulan data melalui observasi, pada penelitian ini peneliti juga menggunakan metode teknik wawancara. Maka melalui metode teknik wawancara, peneliti melaksanakan wawancara secara utuh dan mendalam kepada subjek penelitian yang nantinya akan memperoleh data valid melalui informan yang sesuai dengan kriteria atau keinginan peneliti.

Pada penelitian ini menggunakan jenis wawancara semi terstruktur atau *semistructure interview* dimana pertanyaan yang dapat diubah dan disesuaikan berdasarkan kebutuhan dan kondisi penelitian tersebut.⁷⁷

Berikut data yang hendak diperoleh oleh peneliti dari kegiatan wawancara, diantaranya:

⁷⁵ Sugiyono, “*Metode Penelitian Kualitatif*”, (Bandung: Alfabeta, 2022), hal 108

⁷⁶ Sugiyono, hal 114

⁷⁷ Sugiyono, “*Metode Penelitian Kualitatif, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*”, (Bandung: Alfabeta, 2018), hal 233

- a. Bagaimana pemanfaatan J-SiLAKON dalam pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember?
 - b. Apa saja faktor pendukung dan penghambat pada pemanfaatan J-SiLAKON dalam pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember?
3. Dokumentasi

Istilah *documentation* atau dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Dokumentasi merupakan salah satu teknik dalam pengumpulan data pada penelitian kualitatif sebagai bahan pendukung dan penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dokumentasi bisa berupa foto, catatan tertulis, ataupun karya dari seseorang.⁷⁸ Alat pengumpul data dalam dokumentasi disebut form dokumentasi atau form pencatatan dokumen, sedangkan sumber datanya berupa catatan atau dokumen. Dengan begitu, metode dokumen ini sebagai salah satu upaya dalam pengumpulan data dengan mencermati benda yang tertulis.⁷⁹ Melakukan penelitian harus di dukung metode dokumentasi sebagai bukti data pendukung. Adapun data yang hendak diperoleh peneliti dengan melalui teknik pengumpulan data dokumentasi yakni sebagai berikut:

- a. Dokumen berupa *file* yang berisikan catatan tertulis SOP atau *Standart Operational Procedure* terkhususnya pelayanan pensiun Dinas Pendidikan Kabupaten Jember

⁷⁸ Sugiyono, “*Metode Penelitian Kualitatif*”, (Bandung: Alfabeta, 2022), hal 124

⁷⁹ Mundir, “*Metode Penelitian Kualitatif dan kuantitatif*”, (Jember: STAIN Press, 2013)

- b. Dokumen berupa gambar atau foto pelaksanaan pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember
- c. Dokumen berupa foto hasil observasi dan dokumen yang relevan.

E. Analisis Data

Analisis data kualitatif adalah upaya proses dalam mencari maupun untuk menyusun dengan sistematis dari data yang diperoleh baik hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, yang kemudian dengan cara mengorganisasikan data ke dalam suatu kategori, menguraikan ke dalam unit-unit, melakukan mensistensikan, menyusun ke sebuah pola, memilah mana data yang penting dan nantinya akan dipelajari, serta membuat kesimpulan sehingga mampu dipahami dengan mudah baik bagi diri sendiri maupun orang lain.⁸⁰ Usaha yang dilaksanakan dengan sebuah jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milah yang kemudian menjadi satu keterpaduan dapat dikelola, mensintesis, mencari serta menemukan pola, menemukan sesuatu yang penting dan mempelajarinya, dan juga memutuskan dari apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.⁸¹

Penelitian ini menggunakan analisis data model interaktif Miles dan Huberman yakni serangkaian kegiatan penelitian dalam analisis data kualitatif dilaksanakan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai mendapatkan data yang bisa dikatakan jenuh. Oleh sebab itu, pelaksanaan

⁸⁰ Sugiyono, *“Metode Penelitian Kualitatif”*, (Bandung: Alfabeta, 2022), hal 131

⁸¹ Lexy J Meloeng, *“Metode Penelitian Kualitatif”*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009), hal 248

aktivitas penelitian pada analisis data ini dilakukan dengan cara, sebagai berikut.⁸²

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pada teknik analisis data ini, peneliti melakukan pengumpulan data sebagai tahap awal penelitian untuk melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial atau obyek yang diteliti baik di lihat ataupun di dengar oleh peneliti. Dengan begitu, peneliti melakukan pengumpulan data mengenai pemanfaatan aplikasi J-SiLAKON pada pelayanan pensiun dengan menggunakan teknik pengumpulan data yakni observasi, wawancara, dan dokumentasi.

2. Reduksi Data (*Data reduction*)

Pada analisis data ini, data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak dan harus melakukan proses pencatatan guna mendapatkan data yang lebih rinci dan kemudian di teliti. Mereduksi data merupakan sebuah data analisis yang berbentuk rangkuman, memilih kemudian dipilih hal yang pokok, kemudian difokuskan pada hal yang penting, dan dicarikan tema serta polanya. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan sebuah gambaran yang lebih jelas, dan untuk mempermudah peneliti dalam melakukan pengumpulan data kemudian mencari data apabila diperlukan dalam penelitian.

Maka dalam tahap ini, peneliti menyesuaikan dengan seluruh data yang dijarah tanpa harus memilah atau mengurangi data tersebut. Dimana

⁸² Sugiyono, "*Metode Penelitian Kualitatif*", (Bandung: Alfabeta, 2022), hal 132-142

perihal ini berbeda dengan proses yang terjadi pada reduksi data yang cenderung memilah dan juga menghilangkan data yang sudah diperoleh dari informan atau narasumber.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah melalui teknik analisis reduksi data, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, pie chart, pictogram maupun sejenisnya. Sehubungan dengan itu, menurut pendapat Miles dan Huberman menyatakan bahwa yang paling mendominasi saat digunakan dalam menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Penyajian data yang dilakukan dengan tujuan agar penulis lebih dengan mudah untuk memahami suatu permasalahan atau fenomena yang terjadi dalam penelitian agar dapat melangkah ke tahap berikutnya. Maksudnya adalah peneliti melanjutkan analisisnya atau mencoba untuk dapat mengambil tindakan guna memperdalam temuan tersebut. Penyajian data yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh gambaran mengenai informasi terkait pemanfaatan J-SiLAKON dalam pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember.

4. Penarikan Kesimpulan

Tahap teknik analisis data yang terakhir yakni penarikan sebuah kesimpulan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif ini merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa suatu deskripsi ataupun gambaran objek yang sebelumnya masih belum jelas

sehingga diteliti menjadikan lebih jelas baik itu berupa kasual, hipotesis, maupun teori.

Pada tahap ini, untuk proses penarikan kesimpulan tidak dapat dilakukan begitu saja namun menunggu keseluruhan data yang diperoleh dapat terkumpulkan. Dengan begitu, perlu dilakukan tahap setelah melaksanakan penganalisan data yang secara tuntas baik itu pengumpulan data, kondensasi data, dan juga penyajian data. Sehingga peneliti harus menarik kesimpulan harus relevan dengan fokus penelitian, tujuan penelitian, dan temuan penelitian yang sudah dilakukan interpretasi maupun pembahasan.

F. Keabsahan Data

Keabsahan data ini dilaksanakan agar dapat memperoleh hasil yang valid dan nantinya dapat dipertanggungjawabkan serta dapat dipercaya oleh semua pihak. Penelitian ini menggunakan triangulasi guna menguji keabsahan data maupun kredibilitas data tersebut.⁸³ Agar data tersebut nantinya dapat dipertanggungjawabkan oleh peneliti, maka pada penelitian ini menggunakan dua metode triangulasi guna menguji keabsahan data penelitian yang sebagai berikut:

1. Triangulasi Sumber

Sebuah metode dengan menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang sudah diperoleh melalui beberapa sumber. Dimana data diperoleh dari sumber yang mencakup Kepala Dinas

⁸³ Sugiyono, *“Metode Penelitian Kualitatif, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D”*, (Bandung: Alfabeta, 2018), hal 241

Pendidikan Kabupaten Jember, Kepala Bidang GTK atau Guru dan Tenaga Kependidikan, Staf sekaligus operator J-SiLAKON pelayanan pensiun, pihak yang mengajukan pensiun, maupun dokumen secara tertulis.

2. Triangulasi Teknik

Sebuah metode dengan menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama namun dengan teknik yang berbeda. Seperti peneliti melakukan pengujian data terkait pemanfaatan J-SiLAKON dalam pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember dengan menggunakan wawancara yang selanjutnya dapat dibuktikan dan di dukung data melalui observasi dan dokumentasi.

G. Tahap-Tahap Penelitian

Penelitian pada tahap ini, peneliti akan memberikan sebuah gambaran terkait beberapa tahapan-tahapan selama melakukan penelitian. Dimulai dengan tahap pra-penelitian, tahap lapangan, dan tahap analisis data. Dalam memeperjelas tahap penelitian tersebut, maka dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Tahap Pra- Penelitian

a. Menentukan tempat penelitian

Peneliti telah menentukan tempat penelitian, dimana sebelumnya melakukan sebuah observasi terkait dengan kondisi baik permasalahan atau fenomena yang terjadi pada instansi lembaga tersebut. Adapun lokasi penelitian yang telah dipilih oleh peneliti yaitu Dinas Pendidikan Kabupaten Jember.

b. Menyusun rencana penelitian

Setelah melalui tahap sebelumnya, yakni beralih ke tahap berikutnya yaitu peneliti menyusun rencana penelitian seperti judul penelitian, konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sampai juga ke metode penelitian.

c. Mengurus surat izin penelitian

Tahap selanjutnya yaitu membuat surat izin penelitian. Dimana penelitian resmi yang meliputi lokasi penelitian yang formal. Dengan begitu, peneliti dalam melaksanakan penelitiannya perlu membuat surat izin agar penelitiannya untuk diserahkan kepada pihak yang berwenang atau instansi yang terlibat agar mendapatkan izin penelitian di lembaga tersebut.

d. Memilih dan menentukan informan

Setelah surat izin diserahkan dan diterima kepada pihak yang berwenang. Maka langkah selanjutnya yakni melakukan tindak lanjut dari peneliti yaitu memilih dan menentukan informan yang nantinya akan terlibat pada penelitian.

e. Konsultasi dengan tenaga pendidik sebagai pembimbing

Apabila tahap diatas telah terlaksana, maka peneliti beralih ke tahap selanjutnya yang tidak kalah penting dari instrument di atas yaitu konsultasi dengan bimbingan. Dengan adanya tahapan ini, peneliti merasakan penelitiannya menjadi terarah dan kesulitan yang dihadapi oleh peneliti akan dapat terjawab maupun terselesaikan dengan baik.

f. Menyiapkan perlengkapan penelitian

Tahap ini merupakan tahapan terakhir dalam pra-penelitian. Peneliti harus mempersiapkan beberapa hal kebutuhan peneliti yang diperlukan seperti menyusun pertanyaan yang nantinya akan digunakan wawancara dengan informan.

2. Pelaksanaan Penelitian

Tahap penelitian ini merupakan kegiatan inti dari sebuah penelitian. Kegiatan pada tahap pelaksanaan penelitian ini mencakup beberapa hal yang diantaranya terjun langsung ke lapangan dalam melakukan penelitian, menggali informasi lebih dalam bersama dengan informan, mengumpulkan data-data yang dibutuhkan dengan menggunakan teknik yang sudah ditentukan dalam pengumpulan data, mengkaji dan menganalisis dokumen berupa fakta-fakta terkait dengan fokus penelitian.

3. Penyusunan dan Penyelesaian

Tahap ini merupakan tahapan terakhir dalam penelitian. Peneliti mulai melakukan penyusunan dan pengolahan data yang telah diperoleh selama proses pelaksanaan penelitian berlangsung, kemudian beralih ke tahap berikutnya yaitu peneliti dapat menarik kesimpulan penelitian yang akan disusun ke dalam bentuk laporan penelitian. Laporan penelitian ini nantinya sebagai pertanggungjawaban ilmiah dalam penyusunan skripsi.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah Singkat Dinas Pendidikan Kabupaten Jember

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan secara resmi berdiri sejak tahun 1945 dengan yang bernama Kementerian Pengajaran dan Kebudayaan Republik Indonesia yang dipimpin oleh seorang Menteri bernama Ki Hajar Dewantara pada jaman Jepang dengan nama pemilik sekolah Pemerintah Kabupaten. Dinas Pendidikan Kabupaten Jember yang bertempat di Jl. DR. Soebandi No.29, Kreongan Atas, Jemberlor, Kec. Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68118.

Dinas Pendidikan Kabupaten Jember merupakan lembaga teknis daerah yang kedudukannya Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Jember Nomor 115 tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta tata kerja Dinas Pendidikan, sebagai berikut:⁸⁴

- 1) Dinas merupakan unsur pelaksana urusan pemerintah di bidang pendidikan.
- 2) Dinas dipimpin oleh kepala dinas yang kedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

⁸⁴ Peraturan Bupati Jember Nomor 115 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Jember.

- 3) Dinas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah bidang pendidikan.
- 4) Dinas dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (3) menyelenggarakan fungsi:
 - a. Perumusan kebijakan daerah di bidang Pendidikan
 - b. Pelaksanaan kebijakan daerah di bidang Pendidikan
 - c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan daerah di bidang Pendidikan
 - d. Pelaksanaan administrasi dinas di bidang Pendidikan; dan
 - e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsi serta tugas pembantuan.

Dinas Pendidikan Kabupaten Jember memiliki beberapa sub bagian dan bidang yang diantaranya:

- 1) Sub bagian Tata Usaha atau TU
- 2) Sub bagian Perencanaan
- 3) Sub bagian Keuangan
- 4) Bidang SD atau Sekolah Dasar
- 5) Bidang SMP atau Sekolah Menengah Pertama
- 6) Bidang PNF dan PAUD atau Pendidikan Anak Usia Dini
- 7) Bidang GTK atau Guru dan Tenaga Kependidikan
- 8) Bidang Aset

2. Visi dan Misi Dinas Pendidikan Kabupaten Jember

VISI : “Sudah waktunya membenahi Jember (wes wayahe mbenahi Jember) dengan berprinsip pada sinergi, kolaborasi, dan akselerasi dalam membangun Jember”

MISI :

- a. Meningkatkan pertumbuhan ekonomi dengan semangat sinergitas dan kolaborasi dengan semua elemen masyarakat yang berbariskan potensi daerah
- b. Membangun tata Kelola pemerintahan yang kondusif antara eksekutif, legislative, masyarakat dan komponen pembangunan daerah lainnya
- c. Menuntaskan kemiskinan struktural dan kultural di semua wilayah
- d. Meningkatkan investasi dengan membangun dan mengembangkan sektor-sektor unggul dengan berbariskan kekayaan Sumber Daya Alam, Sumber Daya Manusia dan lingkungan yang lestari
- e. Meningkatkan pelayanan dasar berupa kesehatan dan pendidikan dengan sistem yang terintegrasi
- f. Meningkatkan kualitas dan ketersediaan infrastruktur publik yang merata di semua wilayah Jember
- g. Pengembangan potensi pariwisata dengan mengedepankan kearifan lokal serta pelestarian budaya.⁸⁵

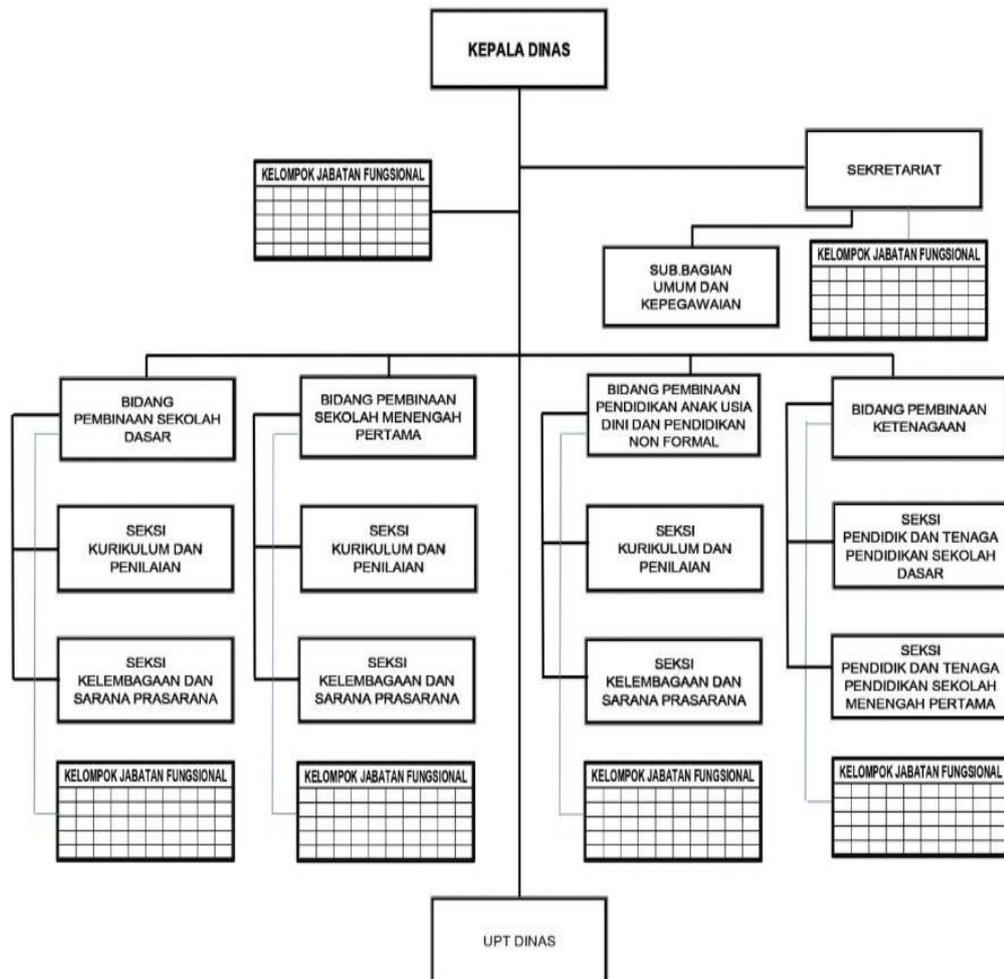
⁸⁵ Dinas Pendidikan Kabupaten Jember, dokumentasi profil lembaga, 07 Februari 2023

3. Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Kabupaten Jember

Struktur organisasi karyawan dan staff ketatanagakerjaan Dinas Pendidikan Kabupaten Jember tahun 2023, digambarkan dalam struktural organisasi sebagai berikut :⁸⁶



BAGAN STRUKTUR ORGANISASI DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN JEMBER



⁸⁶ Peraturan Bupati Jember Nomor 115 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susun Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Jember.

Keterangan struktur organisasi Dinas Pendidikan Kabupaten Jember :

- a. Kepala Dinas Pendidikan : Drs Hadi Mulyono, M.Si
- b. Sekretaris Dinas Pendidikan : Ir. Ismail
- c. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian : Aliyatus Syamilah, S.Ag
- d. Bidang Pembinaan Sekolah Dasar : Endang Sulistyowati, S.Pd,
M.Pd
- e. Seksi Kurikulum dan Penilaian : Nanang Hidayat, S.Pd,
M.Pd
- f. Seksi Kelembagaan dan Sarana Prasarana : Drs. Suryadi
- g. Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Pertama : Hariyanto, S.Pd
- h. Seksi Kurikulum dan Penilaian : Tulus Wijayanto, S.Pd, M.Pd
- i. Seksi Kelembagaan dan Sarana Prasarana : Jam Hariyadi, SH, MM
- j. Bidang Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) dan Pendidikan
Nonformal : Titik Setiyowati, S.Pd
- k. Seksi Kurikulum dan Penilaian : Astono, SE
- l. Seksi Kelembagaan dan Sarana Prasarana : -
- m. Bidang Pembinaan Ketenagaan : Lilik Makhfiah, S.Pd
- n. Seksi Pendidik dan Tenaga Kependidikan Sekolah Dasar : Jarot
Waluyo, S.Pd
- o. Seksi Pendidik dan Tenaga Kependidikan Sekolah Menengah Pertama:
Haryono, SH

4. Data Pegawai Staff Dinas Pendidikan Kabupaten Jember

Dinas Pendidikan Kabupaten Jember memiliki beberapa pegawai staf guna dapat memberikan pelayanan dan mencapai tujuan. Oleh karena itu, keadaan pegawai staf ketenagakerjaan Dinas Pendidikan Kabupaten Jember secara keseluruhan berjumlah 86 orang yang terdiri dari 34 orang dengan status PNS atau Pegawai Negeri Sipil dan 52 orang dengan status Non-PNS.⁸⁷ Data pegawai staf Dinas Pendidikan Kabupaten Jember secara keseluruhan, lihat pada lampiran nomor 5.

5. Sarana dan Prasarana Dinas Pendidikan Kabupaten Jember

Tabel 4.1
Sarana Dinas Pendidikan Kabupaten Jember⁸⁸

No	Nama Sarana	Keterangan	Kondisi
1	Sepeda Motor	81	Baik
2	Station Wagon	6	Baik
3	Kursi Fiber Glas/ Plastik	265	Cukup
4	P.C Unit	353	Cukup
5	Meja Kerja Kayu	942	Cukup
6	A.C Window	52	Cukup
7	Printer	201	Baik

Tabel 4.2
Prasarana Dinas Pendidikan Kabupaten Jember

No	Nama Prasarana	Keterangan	Panjang (M)	Lebar (M)
1	2	3	4	5
1	Ruang Kepala Dinas	1 unit	8	5
2	Ruang Sekretaris Dinas	1 unit	6	4
3	Ruang TU	1 unit	12	8
4	Ruang Keuangan	1 unit	12	8
5	Ruang Perencanaan	1 unit	12	8
6	Ruang Bidang GTK	1 unit	17	10

⁸⁷ Dinas Pendidikan Kabupaten Jember, 27 Februari 2023

⁸⁸ Dinas Pendidikan Kabupaten Jember, 27 Februari 2023

No	Nama Prasarana	Keterangan	Panjang (M)	Lebar (M)
1	2	3	4	5
7	Ruang Bidang PAUD	1 unit	17	10
8	Ruang Bidang Pembinaan SD	1 unit	17	10
9	Ruang Bidang Pembinaan SMP	1 unit	17	10
10	Ruang BOS Aset	1 unit	15	9
11	Ruang Loby 1	1 unit	13	8
12	Ruang Loby 2	1 unit	13	8
13	Ruang Loby 3	1 unit	13	8
14	Aula	1 unit	1	
15	Ruang Laktasi	1 unit	7	7
16	Tempat Bermain Anak	1 unit	7	7
17	Ruang Baca	1 unit	5	5
18	Gudang 1	1 unit	7	7
19	Gudang 2	1 unit	7	7
20	Gudang 3	1 unit	7	7
21	Gudang 4	1 unit	7	7
22	Rumah Dinas	1 unit	12	12
23	Aula BPP	1 unit	13	10
24	Kantin	1 unit	10	10
25	Mushola	1 unit	15	15
26	Toilet	12 unit	4	4

B. PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

Sebagai bukti dan hasil pelaksanaan dari penelitian, maka perlu tindak lanjut untuk dapat menyajikan data dari hasil penelitian melalui teknik penelitian yang digunakan oleh peneliti yakni observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik penelitian tersebut menjadi sebuah media dalam perihal mengumpulkan data-data secara maksimal terkait beberapa hal mengenai data yang mendukung dalam penelitian.

Kegiatan penelitian yang dilakukan oleh peneliti merupakan untuk menghimpun dan mengumpulkan data-data penelitian secara komprehensif guna mendapatkan informasi yang berkorelasi dengan fenomena maupun

permasalahan yang diteliti oleh peneliti. Dengan begitu, berlandaskan hasil penelitian yang diperoleh peneliti maka data-data tersebut dapat diuraikan sesuai dengan tema penelitian yakni Pemanfaatan J-SiLAKON dalam Pelayanan Pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember.

1. Pemanfaatan J-SiLAKON dalam Pelayanan Pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember

Dinas Pendidikan Kabupaten Jember salah satu OPD atau Organisasi Perangkat Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik di lingkup bidang pendidikan. Pelayanan yang diberikan dan tersedia di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember sangat beragam jenisnya, salah satunya adalah pelayanan pensiun. Pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember memanfaatkan aplikasi J-SiLAKON dalam penginputan berkas pensiun secara digital.

Hasil penelitian dan pembahasan tentang pemanfaatan J-SiLAKON pada pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember dimaksudkan bahwa pelayanan pensiun dengan memanfaatkan J-SiLAKON sebagai bentuk implementasi *e-government* dalam sebuah pelayanan administrasi. Implementasi *e-government* sebagai tolok ukur guna mengukur dan mengetahui pemanfaatan J-SiLAKON dalam pelayanan pensiun yang akan dijabarkan melalui beberapa poin. Perihal tersebut dilakukan untuk pemahaman secara luas terkait pemanfaatan J-SiLAKON dalam pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember.

a. *Technology* atau teknologi

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang didapatkan pada kegiatan penelitian terkait pemanfaatan J-SiLAKON dalam pelayanan pensiun memuat aspek teknologi. Pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember, pemberkasan pengajuan pensiun dilakukan secara digital dengan memanfaatkan keberadaan teknologi informasi yakni J-SiLAKON tersebut. Penggunaan J-SiLAKON di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember pada pelayanan pensiun ada hal yang dapat melatarbelakangi adanya suatu instruksi dari pemerintah.

Sebagaimana wawancara bersama Ibu Lilik Makhfiah selaku Kepala Bidang GTK atau Guru dan Tenaga Kependidikan Dinas Pendidikan Kabupaten Jember yang menyatakan

“Ada kebijakannya dan tidak hanya di Dinas Pendidikan saja, itu memang kebijakan daerah bahwa semuanya itu baik Dinas Pendidikan baik itu Dinas Kesehatan semua OPD yang ada di Kabupaten Jember untuk kegiatan pelayanan administrasi kepegawaian naik pangkat, penisun, kemudian kinerja dan lain sebagainya itu lewat aplikasi J-SiLAKON”⁸⁹

Diperkuat dengan ungkapan Bapak Hariono Ponco Adi selaku pegawai staf pelayanan pensiun sekaligus sebagai operator J-SiLAKON bahwasanya

“Masalah itu kita hanya mendapatkan arahan dari pimpinan aja utamanya BKPSDM tentang J-SiLAKON jadi masalah kebijakan yang harus terkait kebijakan itu ada disana, kita dibawah naungan PEMKAB Jember ini jadi utamanya BKPSDM yang memberikan kita harus mengikuti aturannya dari sana. Dan J-SiLAKON ini

⁸⁹ Lilik Makhfiah, diwawancara penulis, 28 Februari 2023

sudah beroperasikan di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember kurang lebih pada bulan September 2021”⁹⁰

Hasil penelitian tersebut, menunjukkan bahwa adanya perintah dari pemerintah daerah yang mengharuskan untuk menggunakan aplikasi J-SiLAKON bagi seluruh OPD wilayah Kabupaten Jember guna sebagai pelayanan dalam memenuhi kebutuhan administrasi kepegawaian salah satunya pensiun. Dengan begitu, aplikasi ini menjadi identitas pribadi bagi Pemerintah Kabupaten Jember karena aplikasi ini dikhususkan untuk digunakan oleh seluruh OPD Kabupaten Jember.

Pelayanan dengan hadirnya teknologi memiliki perbedaan baik dari segi pengimplementasian sampai ke proses pelayanan. Sama halnya yang di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember, melalui wawancara dengan Sekretaris Dinas Pendidikan Kabupaten Jember menyampaikan penjelasannya sebagai berikut:

“Perihal ini BKPSDM itu membuat inovasi-inovasi pelayanan administrasi secara *online* sesuai dengan kebutuhan kepegawaian para ASN itu lebih cepat melalui aplikasi J-SiLAKON nanti mendalam tanya ke bidang GTK karena yang menangani perihal pelayanan tersebut. Selama ini yang saya tahu, pensiun ini masih memakai usulan di Dinas Pendidikan dengan berkas *hardcopy* dan *softcopy* mas”⁹¹

Menindaklanjutan dari pernyataan Sekretaris Dinas Pendidikan Kabupaten Jember, peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Bidang GTK yakni Ibu Lilik Makhfiyah, sebagaimana berikut ini

“Jadi ada perbedaan, dengan menggunakan J-SiLAKON ini lebih mudah. Lewat ini, dari sini kita bisa melihat akan memotong arus

⁹⁰ Hariono Ponco Adi, diwawancara penulis, 01 Maret 2023

⁹¹ Ismail, diwawancara penulis, Jember, 23 Februari 2023

birokrasi yang dulu nya lama harus lewat sana sini. Dengan adanya aplikasi ini, maka kita akan lebih mudah dengan hadirnya teknologi yang lebih memudahkan. Kemudian berkasnya tidak yang banyak, karena kita sudah menggunakan *paperless*”⁹²

Bapak Hariono Ponco Adi selaku pegawai staf pelayanan pensiun dan sekaligus operator J-SiLAKON menegaskan ulang pemanfaatan J-SiLAKON pelayanan pensiun dari aspek teknologi yakni

“Jadi gini mas, sebelumnya itu pelayanan pensiun perihal pelayanan dan pengiriman berkas kita melaksanakan secara manual tanpa *file* prosesnya langsung ke BKSPDM. Dengan adanya J-SiLAKON pemanfaatannya lebih enak, jadi pengirimannya lewat aplikasi ini yang langsung di proses oleh BKSPDM. Adanya ini aplikasi kita dapat menginput data-data berkas yang diminta sesuai dengan berkas persyaratan pensiun. Jadi aplikasi ini hanya menginput berkas sesuai apa yang ada di J-SiLAKON”⁹³

Dari pernyataan yang disampaikan oleh Sekretaris Dinas Pendidikan Kabupaten Jember, Kepala Bidang GTK, dan pegawai staf pelayanan pensiun sekaligus operator J-SiLAKON dapat ditarik kesimpulan yaitu pemanfaatan J-SiLAKON dalam pelayanan pensiun dari segi teknologi terdapat perbedaan dari sebelum dan sesudah adanya J-SiLAKON yang terletak pada pemberkasan dan pengiriman berkasnya. J-SiLAKON memberikan kemudahan bagi Dinas Pendidikan Kabupaten Jember utamanya pada pengiriman berkas secara digital tanpa harus datang langsung ke BKPSDM Kabupaten Jember. Hal ini diperkuat dengan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti yang dibuktikan dengan hasil kajian dari dokumentasi, J-SiLAKON merupakan salah satu aplikasi program pemerintah Kabupaten Jember

⁹² Lilik Makhfiah, diwawancara penulis, 28 Februari 2023

⁹³ Hariono Ponco Adi, diwawancara penulis, 01 Maret 2023

yang diciptakan oleh BKPSDM untuk dapat memberikan pelayanan administrasi dalam memenuhi kebutuhan administrasi kepegawaian ASN atau Aparatur Sipil Negara secara *online* terutama pelayanan pensiun bagi PNS atau Pegawai Negeri Sipil baik digunakan oleh *user* maupun seluruh OPD Kabupaten Jember.



Gambar 4.1
Dashboard Tentang Aplikasi J-SiLAKON⁹⁴

Pelayanan melalui aplikasi berbasis *website* tentunya memiliki ketentuan khusus terkait standar data atau berkas yang nantinya terlibat pada proses pelayanan dengan menggunakan aplikasi. Pelayanan pensiun dengan memanfaatkan J-SiLAKON, memiliki ketentuan-ketentuan standar data mengenai berkas pengajuan pensiun yang menjadi bagian kemampuan sistem kinerja J-SiLAKON tersebut. Seperti pernyataan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Bapak Hariono Ponco Adi selaku pegawai staf pelayanan pensiun dan operator J-SiLAKON yang berikut ini

“Standar data dalam *file*, ukuran *file* di standar itu ada ukuran yang harus dipenuhi maksimal 1 MB seperti tidak lebih dari 1 MB

⁹⁴ J-SiLAKON, Dokumentasi “Jember Sistem Layanan Kepegawain Online, Badan Kepegawaian Sumber Daya Manusia”, 28 Februari 2023, [J-SiLAKON \(jemberkab.go.id\)](http://jemberkab.go.id)

karena mengakibatkan batalnya data di J-SiLAKON tersebut. Terus yang kedua itu berkasnya harus sesuai dengan kelengkapan yang ada di persyaratan tersebut. Jadi untuk memperlancar semua kegiatan. Hal ini untuk mempermudah penginputan pada J-SiLAKON dan mengurangi keterlambatan pengeluaran SK pensiun. Dan pasti akan menghambat pada proses penginputan data berkas pada J-SiLAKON tersebut. Jadi apabila tidak sesuai standar ukuran *file* tidak lengkap itu nantinya mengakibatkan BTL dari pusat mas. Jadi aplikasinya tidak *support* dan tidak bisa di *download* oleh pihak BKPSDM⁹⁵

Standar data menjadi bagian yang perlu diperhatikan pada pemberkasan digital pengajuan pensiun di J-SiLAKON, agar dapat meminimalisir akan hal yang tidak diinginkan. Perihal ini diperkuat dengan data dokumentasi yang diperoleh peneliti berupa dokumen SOP atau *Standart Operational Procedure* usulan pensiun mencakup alur tahapan, berkas dokumen, dan catatan penting dalam mengusulkan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten. Lebih lanjut lihat lampiran nomor 3.

Pelayanan administrasi secara digital dengan melalui aplikasi berbasis *website* tentunya memiliki model keamanan untuk menjamin keamanan berkas tersebut. Sama halnya dengan J-SiLAKON yang sebagai aplikasi pelayanan administrasi. Mengutip wawancara bersama Bapak Hariono Ponco Adi menerangkan terkait keamanan J-SiLAKON pada pelayanan pensiun

“Cara kerja J-SiLAKON itu setelah di proses, kita hanya bisa memantau dari hasil J-SiLAKON setelah input penuh dan disitu sudah terkunci istilah nya datanya sudah masuk atau belum di sana dan masih bisa di revisi apabila ada kesalahan. Cuman kalau

⁹⁵ Hariono Ponco Adi, diwawancara penulis, 01 Maret 2023

privasi disini untuk sementara *password user* masih kita pegang oleh Dinas Pendidikan belum diberikan ke bawah seperti itu”⁹⁶

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa keamanan data terutama berkas pengajuan pensiun sudah terkunci pada J-SiLAKON baik terdapat kesalahan atau tidaknya masih dapat ditinjau kembali oleh aplikasi J-SiLAKON tersebut.

Memfaatkan keberadaan teknologi dalam kegiatan pelayanan, masih membutuhkan tenaga Sumber Daya Manusia untuk melakukan tindakan pengawasan terhadap teknis kerja pada sebuah aplikasi berbasis *website*. Sama halnya dengan J-SiLAKON yang perlu tindakan pengawasan terhadap proses penginputan berkas pensiun tersebut. Hal ini disampaikan oleh Bapak Ponco selaku pegawai staf pelayanan pensiun dan operator J-SiLAKON menyatakan bahwa

“Kita tetap melaksanakan pengawasan untuk *coress check* terhadap hasil. Jadi kita sebagai staf pegawai harus pantau terus dari isi J-SiLAKON tersebut takutnya disana nanti kejadian *error, error* aplikasi karena kita tidak tahu namanya juga aplikasi. Setelah berjalan kita input setelah mau mendekati masa ternyata hasilnya itu 0, nah jadi kita tetap melakukan pemantauan setiap hari kegiatan kita. Pengawasannya itu kita harus langsung masuk aplikasi J-SiLAKON kita pantau posisi-posisi yang kurang itu apa dipersyaratannya tadi yang harus dipenuhi. Kalau memang itu sudah terpenuhi semua kita hanya menunggu hasil dari pengambilan *download* nya dari BKPSDM nanti disitu terbaca sudah di *download* berarti kita sudah istilahnya data tersebut sudah di proses untuk pengambilan data disana”⁹⁷

Apabila dilihat dari pernyataan Bapak Hariono Ponco Adi dan juga hasil observasi oleh peneliti, bahwasannya tindakan pengawasan

⁹⁶ Hariono Ponco Adi, diwawancara penulis, 01 Maret 2023

⁹⁷ Hariono Ponco Adi, diwawancara penulis, 01 Maret 2023

terhadap pengajuan berkas pensiun baik yang sedang di proses dan sudah di unggah perlu untuk melakukan pengawasan dalam meninjau dan memastikan berkas pensiun apakah sudah lengkap atau sebaliknya sehingga pemanfaatan J-SiLAKON pada pelayanan pensiun untuk setiap proses pada pelaksanaannya tetap membutuhkan tenaga SDM.

b. *Process* atau proses

Setiap melaksanakan kegiatan pelayanan publik tentunya mempunyai beberapa tahapan proses sebagai pola tersusun maupun terstruktur guna mempermudah dalam menyelesaikan pekerjaan. Sama halnya kegiatan pelayanan pensiun dengan memanfaatkan J-SiLAKON untuk digunakan proses penginputan dan mengunggah berkas pengajuan pensiun. Dinas Pendidikan Kabupaten Jember terdapat proses pelayanan pensiun dengan memanfaatkan keberadaan J-SiLAKON.

Mengutip wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Bapak

Ismail selaku Sekretaris Dinas Pendidikan Kabupaten Jember menjelaskan bahwa

“Selama ini layanan khususnya untuk guru dan tenaga administrasi akan pensiun harus datang dan melengkapi berkas. Contohnya gini yang mengusulkan usulan pensiun itu tau persyaratan pensiun itu apa mungkin SK Capeg atau sampai SK terakhir, terus identitas-identitas lainnya mungkin kartu pegawai dan sebagainya itu ada dan dipersiapkan pensiun itu di kirim kesini secara pribadi atau perwakilan. Setelah di kirim ke Dinas Pendidikan, kita akan memproses cepat langsung ke bidang ketenagaan yang mengurus layanan ini. Karena gini, lebih detail kan ke BKPSDM, mungkin dari sana nanti yang berperan J-SiLAKON nanti disana, namun untuk prosesnya dari bawahan. Memang ada usulan yang ada di BKPSDM waktu itu penerimaan SK Pensiun, selama ini yang bisa

secara *online* mandiri melalui aplikasi itu hanya kenaikan pangkat, namun untuk jenis pelayanan pensiun ini pihaknya langsung datang ke Dinas Pendidikan. Nantinya ke depan memang maunya itu, persyaratan yang ada di aplikasi itu sudah lengkap di *upload* tinggal di *upload*⁹⁸

Pernyataan dari Ibu Lilik Makhfiah Kepala bidang GTK terkait alur proses pelayanan pensiun dengan memanfaatkan J-SiLAKON di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember bahwasanya

“Jadi Dinas Pendidikan sebatas penggunaanya *upload* dan memverifikasi struktur yang ada di kita. Maka yang berikutnya yang verifikasi kembali sampai dengan menaikan dan turunya itu adalah BKSPDM. Jadi bukan Dinas Pendidikan, Dinas Pendidikan hanya sebatas mengupload berkas dan memverifikasi awal”⁹⁹

Adapun penjelasan yang disampaikan oleh Bapak Hariono Ponco Adi selaku pegawai staf pelayanan pensiun dan operator J-SiLAKON melalui wawancara yang dilakukan oleh peneliti menjelaskan terkait alur proses pengajuan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember melalui J-SiLAKON bahwa

“Operator yang ditugaskan oleh instansi langsung mengusulkan ke Dinas pendidikan kemudian ke TU dulu agar mendapatkan disposisi berkas *hardcopy* untuk langsung ditempatkan bidang GTK. Sedangkan *softcopy* langsung bisa diserahkan ke saya selaku pegawai staf layanan pensiun untuk itu saya simpan di beberapa *folder* berdasarkan Kecamatan, instansi, NIP, dan berkas sesuai dengan keterangan misal *folder* Gaji berkala dan berlaku untuk semuanya”¹⁰⁰

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan Dinas Pendidikan Kabupaten Jember bahwa proses pemanfaatan J-SiLAKON dalam pelayanan pensiun hanya sebatas penginputan dan mengunggah berkas

⁹⁸ Ismail, diwawancara penulis, Jember, 23 Februari 2023

⁹⁹ Lilik Makhfiah, diwawancara penulis, 28 Februari 2023

¹⁰⁰ Hariono Ponco Adi, diwawancara penulis, 01 Maret 2023

pengajuan pensiun pada aplikasi J-SiLAKON tersebut. Hal ini diperkuat dengan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bahwa pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember dalam pengajuan berkas pensiun di proses menginput dan mengunggahnya kemudian untuk proses selebihnya akan ditindaklanjuti oleh BKPSDM Kabupaten Jember melalui aplikasi J-SiLAKON.

Wawancara tidak hanya dilakukan kepada bagian internal Dinas Pendidikan Kabupaten Jember melainkan kepada pihak yang mengajukan pensiun hal apa yang dilakukan dan proses dalam mengajukan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember. Adapun penjelasan proses hal yang dilakukan oleh pihak yang mengajukan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember. Sebagaimana ungkapan dari Bapak Joko selaku guru PNS yang mengajukan pensiun “Sekarang data-data persyaratan yang digunakan mangajukan pensiun kan sekarang sudah pakai J-SiLAKON kemudian pakai *file pdf*, dan banyak yang menggunakan seperti itu ada yang sebagian kecil yang pake *print out* manual ada”¹⁰¹

Senada dengan pernyataan Bapak Abidin Hassan melalui wawancara yang dilakukan oleh peneliti “Pengumpulan berkas berbentuk *file* dan *hardcopy* di Dinas Pendidikan. Saya sudah mengusulkan pensiun, dengan menunggu SK nya turun, biasanya

¹⁰¹ Joko Purwono, diwawancar penulis, 06 Maret 2023

turunnya SK kurang 3 atau 4 bulanan. Saya sudah di proses dan di input di J-SiLAKON”¹⁰²

Pernyataan tersebut, dipertegas dengan penyampaian Bapak Ridwan selaku petugas satuan pendidikan yang mengurus berkas dan mengajukan berkas pensiun mengatakan bahwa

“Untuk prosesnya ya jadi berkasnya kita melengkapin berkas apa yang harus dikirimkan mulai dari kita mengumpulkan berkas ke Dinas Pendidikan semuanya yang pensiun. Jadi paling tidak ya dari kita dari pihak sekolah yakan terkait dengan yang bersangkutan pertama ya kita menyiapkan dokumennya selain *hardcopy* kita juga *softcopy*”¹⁰³

Dari ketiga pernyataan diatas, selaras dengan observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwasannya proses pemanfaatan J-SiLAKON dalam pengajuan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember yakni pihak yang mengajukan pensiun harus datang ke Dinas Pendidikan untuk melengkapi dan mengirimkan berkas baik berupa *hardcopy* dan *softcopy* agar mendapatkan proses lebih lanjut dalam penginputan dan pengunggahan berkas pensiun pada aplikasi J-SiLAKON tersebut.

Sementara itu, terdapat beberapa tahapan pelaksanaan setelah menerima berkas dari pihak yang mengajukan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember tepatnya pada bidang GTK. Sebagaimana penjelasan oleh Bapak Hariono Ponco Adi selaku pegawai staf pelayanan pensiun sekaligus operator J-SiLAKON, menyatakan bahwa

¹⁰² Abidin Hassan, diwawancara penulis, 06 Maret 2023

¹⁰³ Ridwan, diwawancara penulis, 06 Maret 2023

“Pengenputan datanya itu setelah valid yang dari bawah masuk kesini bidang GTK atau sudah masuk ke saya *file-file* nya pengusulan berkas tersebut. Nanti kita cek terlebih dahulu *file-file* nya dengan ukuran masuk ke J-SiLAKON prosesnya kita istilahnya pengenputan data yang dibutuhkan pada J-SiLAKON tersebut ke beberapa personalnya”¹⁰⁴

Wawancara di atas menunjukkan terkait proses awal J-SiLAKON pelayanan pensiun sebelum melakukan pengenputan berkas pengajuan pensiun melalui J-SiLAKON yakni dengan meninjau ulang terkait data dan berkas pensiun. Setelah itu Bapak Hariono Ponco Adi melanjutkan pembahasan mengenai proses berkas pengajuan pensiun dengan menggunakan J-SiLAKON melalui wawancara dilakukan oleh peneliti

“J-SiLAKON itu mas, jadi cara kerjanya setelah *file* sudah fixs semua kita pencarian dengan menggunakan NIP, J-SiLAKON itu sudah dikelompokkan per-Kecamatan satu, yang kedua dikelompokkan per instansi lembaga sekolah. Jadi kita harus masuk ke dalam J-SiLAKON terlebih dahulu setelah itu kita cari Kecamatan nya dimana setelah itu *input* NIP nya, prosesnya setelah keluar nama baru disitu kita centang pada aplikasi masuk kita input datanya. Kalau kita mulai dari awal, langsung menginput NIP tidak melihat Kecamatan maka otomatis data tersebut tidak akan terbaca. Tapi kita mulai dari awal pencarian Kecamatan, Kecamatan mana setelah itu masuk setelah itu kita lihat dan memasukan NIP otomatis dia keluar di lembaga mana. Kalau data pribadi itu tidak muncul dan tidak ada di aplikasi J-SiLAKON tersebut, kita berkoordinasi langsung dengan BKPSDM utamanya bidang data kepegawaian yang ada di BKPSDM untuk melakukan proses *update* disana karena takutnya data tersebut memang butuh harus registrasi yang ada di BKPSDM yang bersangkutan untuk segera di proses.”¹⁰⁵

Pernyataan yang dijelaskan oleh pegawai staf pelayanan pensiun dapat disimpulkan, dalam pengenputan data dan pengunggahan berkas pengajuan pensiun melalui J-SiLAKON terdapat beberapa langkah-

¹⁰⁴ Hariono Ponco Adi, diwawancara penulis, 01 Maret 2023

¹⁰⁵ Hariono Ponco Adi, diwawancara penulis, 01 Maret 2023

langkah ketika sudah masuk aplikasi tersebut seperti masuk ke J-SiLAKON terlebih dahulu, mencari nama Kecamatan pihak yang terlibat, tahap berikutnya menginput NIP atau Nomor Induk Pegawai. Apabila data yang mengajukan pensiun terkait NIP tidak muncul di J-SiLAKON, pihak Dinas Pendidikan Kabupaten Jember langsung berkoordinasi kepada pihak BKSPDM Kabupaten Jember untuk segera ditindaklanjuti. Sementara itu, Bapak Hariono Ponco Adi menambahkan cara-cara kerja J-SiLAKON

“Kita masuk ke J-SiLAKON tadi, masuk ke J-SiLAKON kita cek data dan berkasnya apakah sudah lengkap atau tidaknya, setelah itu *download* seperti yang saya jelaskan di awal, *download* sudah di terima oleh BKSPDM tinggal menunggu kita hasil dari BKPSDM seperti yang tadi. Sesuai dengan pengambilan BKPSDM masa kerjanya yang digunakan tahun berapa yang diambil terlebih dahulu. Cara kerjanya kita *cross check* di dalam itu menggunakan NIP kita yang menggunakan J-SiLAKON menggunakan NIP. Jadi NIP atau Nomor induk pegawai itu sudah terdata di J-SiLAKON itu sudah ada data, semua guru semua pegawai PNS sudah ada di situ tinggal kita *cross check* aja apakah sudah masuk atau belum”¹⁰⁶

Hasil wawancara dari beberapa pernyataan Bapak Hariono Ponco

Adi menjelaskan pelaksanaan kegiatan pelayanan pensiun dari awal proses sampai pemberkasan yang akan di input dan di unggah pada J-SiLAKON menunjukkan bahwa fungsi dari NIP berperan penting dalam penginputan dan pengunggahan berkas di J-SiLAKON untuk melakukan pelayanan administrasi pensiun secara digital.

Pernyataan tambahan dari Bapak Hariono Ponco Adi yang mengatakan bahwa “Ya kita menggunakan NIP tadi, jadi masuk ke J-

¹⁰⁶ Hariono Ponco Adi, diwawancara penulis, 01 Maret 2023

SiLAKON kita langsung menggunakan NIP yang bersangkutan nanti akan keluar disitu dan terbaca”¹⁰⁷

Adapun penjelasan mengenai waktu pelaksanaan proses dan pengoperasian J-SiLAKON dalam mengajukan berkas pensiun, sebagaimana pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Hariono Ponco Adi bahwasannya

“Kerjanya itu harian di jam kerja kalau mingguannya itu kita tidak, jadi untuk bulanan setelah perekapan itu telah kita kirim. Jadi tidak setiap usulan kita proses karena disitu ada pengantar harus menunjukkan global. Jadi disitu ada rekapan pengantar yang kita usulkan, kalau satu per satu orang pengusul itu tidak jadi kita menunggu perkiraan itu 10 atau sampai 20 orang pengusul baru kita melakukan perekapan dan pengusulan dalam aplikasi J-SiLAKON. Jadi untuk prosesnya hanya cukup membutuhkan waktu 15 menit perkiraan atau ada kendala mungkin 30 menit itu harus selesai menginput itu tiap perorangan pengusul. *Output* nya itu ya dari hasil J-SiLAKON nanti, ya pengantar dari BKPSDM setelah itu nanti keberhasilannya di cek dari J-SiLAKON tersebut”¹⁰⁸

Hasil wawancara diatas menyimpulkan bahwa sistem kerja J-SiLAKON dapat dilaksanakan setiap hari pada jam operasional kerja dan proses pelaksanaan pengunggahan berkas yang begitu efisien dan efektif. Namun, proses penginputan dan pengunggahan berkas digital melalui J-SiLAKON tidak tergantung pada harian atau mingguan akan tetapi jumlah seberapa banyak pihak yang mengajukan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember.

Dengan demikian, pernyataan dari pegawai staf pelayanan pensiun diperkuat dengan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti ketika

¹⁰⁷ Hariono Ponco Adi, diwawancara penulis, 01 Maret 2023

¹⁰⁸ Hariono Ponco Adi, diwawancara penulis, 01 Maret 2023

mengikuti proses kegiatan penginputan dan pengunggahan berkas pengajuan pensiun melalui J-SiLAKON menunjukkan sudah sesuai dan dijalankan dengan baik. Kegiatan penginputan dan pengunggahan berkas pengajuan pensiun melalui pemanfaatan J-SiLAKON sebagai berikut:¹⁰⁹

- 1) Menyiapkan dan memastikan berkas usulan pensiun berupa *softcopy* sudah lengkap
- 2) Membuka Excel guna mengetahui data-data pihak pengusul pensiun terdiri dari Identitas pribadi pihak pengusul pensiun
- 3) Masuk ke aplikasi J-SiLAKON Pelayanan Pensiun dengan menggunakan *user* dan *password*
- 4) Menginput Kecamatan dari pihak usulan pensiun yang sudah tersedia di *tools* J-SiLAKON
- 5) Menginput NIP atau Nomor Induk Pegawai calon pensiun
- 6) Mencocokkan data pribadi, apakah sesuai dengan data di Excel dan J-SiLAKON
- 7) Menginput berkas pengajuan pensiun berupa *softcopy* yang sesuai dengan standar ukuran berkas digital atau *file*

Sebagai bahan dukungan dari penjelasan diatas terkait pengamatan yang dilakukan oleh peneliti maka dapat dibuktikan dengan dokumentasi berupa gambar dan hasil studi dokumen dari kegiatan tersebut. Proses pemanfaatan J-SiLAKON dalam pelayanan pensiun di

¹⁰⁹ Observasi di Bidang GTK atau Guru dan Tenaga Kependidikan Dinas Pendidikan Kabupaten Jember, 07 Maret 2023

Dinas Pendidikan Kabupaten Jember sebagai perantara dan pengantar untuk penginputan data dan mengunggah berkas pensiun secara digital melalui aplikasi J-SiLAKON.



Gambar 4.2
Kegiatan Proses Penginputan Berkas Pengajuan Pensiun¹¹⁰

c. *People* atau Sumber Daya Manusia

Mengenai SDM atau Sumber Daya Manusia yang menjadi salah satu bagian krusial dari implementasi *e-government*. SDM mengambil posisi sebagai garda terdepan dan roda penggerak dalam pelaksanaan dan penyelenggaraan kegiatan pelayanan utamanya pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember dengan memanfaatkan J-SiLAKON. Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Jember kepada masyarakat yakni petugas pegawai sangat kompeten dan berusaha memberikan pelayanan prima. Sebagai bentuk penguatan argumentasi, berikut disajikan hasil wawancara peneliti dengan subyek penelitian terkait SDM yang ada di Dinas Pendidikan Kabupaten

¹¹⁰ Dinas Pendidikan Kabupaten Jember, “Kegiatan Proses Penginputan Berkas Usulan Pensiun”, 07 Maret 2023

Jember utamanya pelayanan pensiun. Hasilnya menunjukkan bahwa pegawai staf dalam memberikan pelayanan berusaha secara optimal untuk mengerahkan segala keterampilan dan kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada pihak yang menerima layanan terutama pelayanan pensiun.

Mengutip wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan pihak penerima layanan utamanya pelayanan pensiun yakni Bapak Joko Purwono sebagaimana berikut ini

“Keterampilan potensi dari pegawai staf alhamdulillah bisa kita pertanggungjawabkan sesuai dengan SOP nya untuk dapat melayani teman-teman guru yang mau pensiun dan juga cakap IT untuk membantu saya dalam mengurus berkas berbentuk *file*. Selama ini alhamdulillah kesannya lebih mudah karena terbantu, minimal satu tahun sebelumnya sudah melakukan persiapan untuk pensiun”¹¹¹

Hal yang sama dirasakan oleh Bapak Abidin Hassan selama menerima pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember, mengatakan bahwa “Kalau masalah itu, sangat baik dan tepat bahwa pegawai staf sangat kompeten dalam memberikan pelayanan baik secara informasi dan administratif”¹¹²

Kemudian dipertegas oleh pernyataan Bapak Ridwan selaku penerima layanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember

“Kalau tanggapan saya ya sama saja mas, sama lah namanya proses disana pun juga bukan hanya 1 orang ya kita harus sabar. Dan mereka juga berusaha dalam memberikan pelayanan sebaik mungkin dan semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugas

¹¹¹ Joko Purwono, diwawancara penulis, 05 Maret 2023

¹¹² Abidin Hassan, diwawancara penulis, 06 Maret 2023

pekerjaannya, jadi ya menurut penilaian saya bagus dan kompeten dalam pelaksanaan pelayanan pensiun”¹¹³

Pernyataan diatas sesuai dengan kondisi lapangan yang diperkuat dari hasil pengamatan oleh peneliti untuk terlibat kegiatan proses pemberian pelayanan terutama pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember. Hal ini dapat dibuktikan dokumentasi berupa gambar. Hasil pengamatan tersebut menunjukkan bahwa pegawai staf berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik dengan menyesuaikan kebutuhan meliputi jasa, produk maupun administrasi. Kemudian pegawai staf pelayanan pensiun memberikan informasi, apabila informasi itu perlu untuk disampaikan dan diketahui oleh pihak yang mengajukan pensiun. Selain itu, pegawai staf pelayanan pensiun memberikan solusi apabila pihak yang mengajukan pensiun mengalami kendala seperti berkas pensiun tidak sesuai dengan standar maka petugas pelayan akan memberikan bantuan dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan tersebut.



Gambar 4.3
Proses Kegiatan Pelayanan Pensiun di Bidang GTK Dinas Pendidikan
Kabupaten Jember¹¹⁴

¹¹³ Ridwan, diwawancara penulis, 06 Maret 2023

Sementara itu, di balik keterampilan pegawai staf yang kompeten dalam memberikan pelayanan, Dinas Pendidikan Kabupaten Jember memberikan kegiatan belajar kepada pegawai yang mengarah pada pelatihan guna menunjang kualitas SDM yang berkompeten dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Ismail selaku Sekretaris Dinas Pendidikan Kabupaten Jember sebagai berikut

“Jadi gini memang untuk pelaksanaan pelayanan, memang kita harus menyiapkan SDM yang mumpuni jadi ada dua hal itu yang dilaksanakan satu kita kan kadang-kadang diundang BKPSDM tentang pembekalan, pembinaan, dan sebagainya untuk kegiatan tentunya dalam rangka pelayanan pensiun termasuk J-SiLAKON, itu setelah otomatis kita dari sini ada petugas ada yang pintar di aplikasi di komputer untuk dilatih oleh eksternal yaitu BKPSDM”¹¹⁵

Pernyataan dari Sekretaris Dinas Pendidikan Kabupaten Jember, dipertegas dengan pernyataan Ibu Lilik Makhfiah selaku Kepala Bidang GTK bahwa

“Iya kita biasanya kerjasama dengan EO, dan lain sebagainya. Narasumbernya karena kita kan tidak bisa sendirian, tapi kita perlu bekerjasama dengan BKPSDM, bekerjasama dengan BKN yang ada di provinsi karena biasanya narasumber-narasumber dari mereka. Kegiatan ini agar dapat meningkatkan kualitas pegawai kita”¹¹⁶

Pernyataan dari Sekretaris dan Kepala Bidang GTK Dinas Pendidikan Kabupaten Jember dapat disimpulkan bahwa dalam meningkatkan kualitas SDM bagi pegawai staf pelayanan, Dinas Pendidikan memberikan kegiatan yang mengarah proses belajar sebagai

¹¹⁴ Dinas Pendidikan Kabupaten Jember, “Proses Kegiatan Pemberian Pelayanan”, 02 Maret 2023

¹¹⁵ Ismail, diwawancara penulis, 27 Februari 2023

¹¹⁶ Lilik Makhfiah, diwawancara penulis, 28 Februari 2023

bentuk dukungan dalam meningkatkan keterampilan pegawai khususnya berkaitan dengan pelayanan untuk mengikutsertakan mereka seperti pelatihan baik melalui undangan dari instansi pemerintah lain maupun mendatangkan narasumber tertentu.

Wawancara tidak hanya dilakukan oleh pegawai staf pelayanan pensiun dan pihak atasan saja, namun dilaksanakan kepada pegawai staf pelayanan umum yang ada di bidang lain Dinas Pendidikan Kabupaten Jember. Sebagai petugas pelayanan, selain terampil dan kompeten dalam memberikan layanan, tentunya dituntut untuk tahu segala informasi yang berkaitan dengan pelayanan utamanya pelayanan pensiun. Hasilnya menunjukkan pegawai staf pelayanan umum yang ada di bidang lain Dinas Pendidikan Kabupaten Jember tidak semua tahu akan keberadaan informasi J-SiLAKON yang digunakan untuk administrasi pelayanan pensiun.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Bapak Ikhwan selaku pegawai staf pelayanan bidang keuangan Dinas Pendidikan Kabupaten Jember “Tidak tahu, itu ada di bidang GTK, Karena itu bukan wilayah bidang keuangan. Kalau SK pensiunnya sudah jadi larinya keuangan, kalau pembuatannya itu ada di atas atau bidang GTK”¹¹⁷

Pernyataan sama dengan penyampaian Ibu Devi Intan selaku pegawai staf pelayan bidang Sekolah Dasar Dinas Pendidikan

¹¹⁷ Ikhwan, diwawancara penulis, 03 Maret 2023

Kabupaten Jember mengatakan bahwa “Tidak tahu mas, itu kan di bidang GTK mas. Dan nggak tahu saya mas”¹¹⁸

Kemudian ada salah satu pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Jember yang tahu keberadaan J-SiLAKON terkhususnya pelayanan pensiun yakni Ibu Titik Setiyowati selaku pegawai staf pelayanan bidang Pendidikan Non-Formal dan Pendidikan Anak Usia Dini

“J-SiLAKON itu aplikasi yang ditujukan kepada ASN kaitannya dengan itu. Tahu, di dalam aplikasi itu kaitannya itu ada menu SKP ada, kenaikan pangkat, pensiun, dan mutasi. Sedangkan pelayanan pensiun, saya kan bagian nya di PAUD, jadi yang berkenaan itu bidang Ketenagaan atau GTK”¹¹⁹

Dari beberapa pernyataan yang sudah dipaparkan diatas, menunjukkan dari kondisi lapangan terjadi keberadaan informasi dan pemahaman J-SiLAKON belum secara penuh diketahui oleh seluruh pegawai staf pelayanan umum di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember. Selain itu, menunjukkan juga bahwa pegawai staf pelayanan umum selain bidang GTK Dinas Pendidikan hanya fokus pada tugas pokok dan fungsi setiap bidangnya masing-masing terkait tugas layanan yang diterimanya.

d. *Organizational Culture* atau Budaya Organisasi

Terkait budaya organisasi yang menjadi bagian dalam implementasi *e-government* terhadap pemanfaatan J-SiLAKON pada pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember, memiliki peran yang tidak kalah penting untuk mewujudkan tujuan pelayanan

¹¹⁸ Dev Intani, diwawancari penulis, 03 Maret 2023

¹¹⁹ Titik Setiyowati, diwawancara penulis, 03 Maret 2023

yang prima. Dinas Pendidikan Kabupaten Jember memiliki budaya organisasi dalam memberikan pelayanan kepada publik. Budaya organisasi memiliki hubungan terhadap kepuasan publik yakni seperti penjelasan yang disampaikan oleh Bapak Ismail selaku Sekretaris Dinas Pendidikan Kabupaten Jember

“Kita memberikan pelayanan itu bagaimana kalau yang mendapatkan pelayanan itu datang yang istilahnya itu masih bimbang pulang itu bisa tersenyum, seperti prinsip yang ada di depan papan informasi. Prinsip kita adalah bagaimana kita memberikan layanan secara maksimal kepada masyarakat baik itu yang internal dan masyarakat umum. Dalam artian bagaimana kalau jawanya seperti ini mas, datang itu nesue merengut dan pulang bisa tersenyum karena terlayani dengan baik”¹²⁰

Hasil wawancara dan observasi di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan para pegawai staf selalu menekankan sikap adaptif, profesional dan bertanggungjawab sebagai penyelenggara layanan untuk dapat memberikan kepuasan pelayanan kepada publik. Hal ini diperkuat dengan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti berupa gambar penjelesan mengenai Maklumat Pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Jember. Lampiran bisa dilihat pada nomor 4.

Dalam implementasinya, budaya organisasi tidak terlepas dari peran dan tindakan seorang pemimpin yang mengatur kinerja pegawai dalam memberikan arahan, bimbingan dan motivasi kepada pegawai. Seorang pemimpin seringkali menjadi sebagai *rolemodel* bagi

¹²⁰ Ismail, diwawancara penulis, 27 Februari 2023

bawahannya, sehingga apapun tingkah lakunya sangat menginterpretasikan kepribadian dalam melaksanakan pekerjaan.

Melalui hasil wawancara dengan Ibu Lilik Makhfiah selaku Kepala Bidang GTK mengatakan bahwasanya

“Sering memberi motivasi dan memberikan contoh. Jadi, karena saya sebagai kepala bidang GTK, saya tidak hanya menyuruh tapi saya memberikan contoh kemudian memberi teladan bagi mereka. Bagaimana caranya misalkan kalau dia salah maka saya harus mengingatkan dengan baik, kemudian kalau dia tidak paham maka saya harus memberi pemahaman yang baik, kemudian bagaimana teman-teman itu bisa berperilaku yang sesuai berperilaku akhlak. Apa itu berakhlak? Bahwa di pegawai kita itu harus berakhlak, satu berorientasi pada pelayanan dia sebagai pegawai harus bisa memberikan pelayanan yang terbaik. Kemudian A, jadi Akhlak disitu adalah singkatan. Jadi A itu adalah akuntabel, jadi disitu harus bertanggungjawab atas kerja dia yang berikan, kemudian Komprehensif, kemudian Harmonis, Kemudian L itu Loyal, Kemudian A itu Adaptif bahwa pegawai kita harus bisa menyesuaikan diri. Kemudian K itu Kolaboratif, sehingga pegawai yang ada disini itu dia harus berkolaborasi, nah itu lah yang saya harus terapkan, saya harus memberi motivasi dan tidak hanya motivasi saja tetapi saya juga harus memberi contoh memberi teladan bagi mereka. Sehingga mereka bisa menerapkan perilaku yang akhlak tadi, tapi tidak memberi contoh tentunya akan sulit. Maka dimulai dari teladan kita dulu sebagai seorang pimpinan harus memberi teladan contoh yang baik sehingga dengan adanya perilaku contoh yang baik dari kita tidak usah mengingatkan mereka akan malu apabila mereka tidak berperilaku baik”¹²¹

Hal ini dibenarkan oleh pendapat Ibu Maret Wijayawati selaku pegawai staf pelayanan bidang GTK terkait tindakan Kepala Bidang GTK dan implementasi sikap AKHLAK dalam memberikan pelayanan, sebagai berikut

“Staf yang tidak masuk, kalau staf yang tidak masuk pasti kita handel, apalagi kalau misalkan pekerjaan itu butuh cepat nah kita handel seperti di tempo hari Ibu Diah kan cuti umroh, nah disitu

¹²¹ Lilik Makhfiah, diwawancara penulis, 28 Februari 2023

kan bu diah menangani cuti dan gaji berkala. Nah gak mungkin kan menunggu Ibu Diah pulang, jadi dialihkan ke saya jadi saya handle juga. Begitupun kalau kita misalkan belum selesai ya pekerjaan banyak terus deadline mendaki pasti di bantu dengan staf yang lain dan bergotong royong seperti itu”¹²²

Pernyataan yang sama disampaikan oleh Bapak Jarot Waluyo selaku petugas pegawai staf pelayanan bidang GTK yakni

“Karena selama ini yang terjadi adalah tidak masuk kerja, tidak pernah tanpa keterangan maka tidak masuk kerja sudah diketahui dengan alasannya. Jadi selama ini tidak ada yang tidak masuk kerja, sakit kan ada keterangan dan pemberitahuan. Dan apabila staf tidak masuk kerja dengan keterangan, maka dapat digantikan oleh pegawai staf lain agar pelayanannya tetap berjalan”¹²³

Senada dengan pendapat Bapak Haryono selaku petugas pegawai pelayan bidang GTK mengatakan bahwa

“Selalu menekankan untuk meningkatkan kinerja yang lebih maksimal lagi, tapi selalu memberikan pesan dan kesan agar meningkatkan kinerja yang lebih baik lebih transparan, lebih akuntabel dan tepat sasaran tepat waktu kerja cerdas dan ikhlas dan menjadikan target lebih maksimal dan semuanya harus kolaborasi, bersinergi, dan berkoordinasi”¹²⁴

Dari hasil wawancara yang sudah dipaparkan di atas dari pernyataan kepala bidang GTK dan beberapa pegawai staf pelayanan di bidang GTK yakni Maret Wijayawati, Jarot Waluyo, Haryono menunjukkan bahwa sikap profesionalitas, akuntabilitas dan tanggungjawab sebagai garda terdepan penyelenggara pelayanan publik mampu melaksanakan tanggungjawab dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya. Selain itu, dalam menjalankan pekerjaan sebagai penyedia layanan pentingnya akan kerjasama antar tim dan komunikasi

¹²² Maret Wijayawati, diwawancara penulis, 02 Maret 2023

¹²³ Jarot Waluyo, diwawancara penulis, 02 Maret 2023

¹²⁴ Haryono, diwawancara penulis, 02 Maret 2023

antara atas dan bawah sebagai contoh dari penjelasan diatas, ketika ada salah satu pegawai staf yang tidak masuk dengan keterangan sakit atau berhalangan hadir karena hal mendesak, terdapat pegawai staf yang menggantikan sementara waktu demi kepentingan bersama untuk memberikan kepuasan pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember.

Wawancara tidak hanya dilakukan kepada pegawai staf pelayanan internal Dinas Pendidikan Kabupaten Jember, akan tetapi dilakukan wawancara dengan pihak eksternal guna sebagai data penguat terhadap layanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Jember yakni kepada masyarakat selaku penerima pelayanan utamanya menerima pelayanan pensiun di bidang GTK Dinas Pendidikan Kabupaten Jember. Mengutip wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan pihak penerima pelayanan Bapak Haji Joko Purwono selaku penerima jasa pelayanan, sebagaimana berikut ini

“Selama yang saya rasakan pelayanannya aman, sikap pelayanannya yang cekatan, pelayanannya selalu memberikan sapaan dan kemudian sinergis artinya tidak ada kata yang memberatkan atau menyulitkan semua informasi yang ada terkait pensiun cukup tersampaikan bahkan siap membantu dan tuntas dalam memberikan pelayanan”¹²⁵

Hal yang sama dirasakan oleh Bapak Abidin Hassan selama menerima pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember, mengatakan bahwa

¹²⁵ Joko Purwono, diwawancara penulis, 05 Maret 2023

“Sangat memuaskan karena pelayanannya yang diberikan cukup bagus, tanggap dan staf nya baik selalu menyapa dan senyum kepada kita. Dan juga semua pegawai Dinas Pendidikan tanggap dalam memberikan pelayanan karena merasa kewajiban dan tanggungjawabannya. Jadi usulan kita itu ditanggapin dengan baik jadi ya sangat memuaskan”¹²⁶

Kemudian dipertegas oleh pernyataan Bapak Ridwan selaku penerima layanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember bahwasannya

“Pelayanan di Dinas Pendidikan itu sangat bagus mas, disana pegawainya sangat ramah, membantu kami dalam mengurus berkas pensiun apabila ada kesalahan, dan informatif. Maksudnya gini, kita menjaga komunikasi, komunikasi ya paling tidak melalui via *Whatsapp*. Soalnya kita terutama sebagai operator sekolah, operator kebetulan untuk informasi disana terutama di GTK, untuk SMP kan ada sendiri kan memang bidangnya, dan disitu SMP kita ada grup operator maupun grup informasi GTK SMP se-Kabupaten Jember. Jadi nanti kita pantau informasi dari grup, kalau misalkan ada kendala langsung menghubungi seperti itu”¹²⁷

Berdasarkan pemaparan hasil wawancara diatas, pihak penerima jasa layanan terlebih layanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember merasakan bahwa layanan yang disajikan menunjukkan pegawai staf sebagai garda depan dalam melaksanakan tugas sebagai pelayan publik sudah dapat menginterpretasikan budaya organisasi pada setiap kegiatan pelayanan seperti sikap pegawai staf yang adaptif, akuntabilitas dan responsibilitas. Layanan yang diberikan selaras dan sesuai dengan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti serta diperkuat dengan dokumentasi berupa gambar yang menjelaskan Motto

¹²⁶ Abidin Hassan, diwawancara penulis, 06 Maret 2023

¹²⁷ Ridwan, diwawancara penulis, 06 Maret 2023

Pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Jember. Lampiran bisa dilihat pada nomor 5.

e. *Structure* atau Struktur

Mengenai hal ini sebagai pelayanan publik tentunya mempunyai struktur, utamanya struktur prosedur pelayanan agar dapat mendukung terjaminnya proses pelayanan berjalan dengan lancar baik pelayanan berupa jasa, produk dan administrasi. Hal tersebut dikarenakan sebagai acuan dalam menjalankan pelayanan yang dapat diperhatikan dengan baik oleh organisasi publik guna nantinya dapat dipertanggungjawabkan terkait pelayanan. Hal yang sama oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Jember dalam memberikan pelayanan kepada publik salah satunya pelayanan pensiun dengan memanfaatkan keberadaan J-SiLAKON yang memiliki standar prosedur pelayanan.

Sebagaimana penjelasan oleh Bapak Ismail selaku Sekretaris Dinas Pendidikan Kabupaten Jember melalui tindakan wawancara

“Nah itu Namanya SOP atau *Standart Operational Procedure* layanan, di Dinas Pendidikan ada SOP di masing-masing layanan. Namun yang penting itu adalah berkas-berkas yang dibutuhkan itu terpenuhi sama pemohon layanan contohnya mutasi siswa satu hari itu bisa selesai kalau berkasnya itu terpenuhi”¹²⁸

Melanjutkan wawancara dari Sekretaris Dinas Pendidikan dengan Ibu Lilik Makhfiah selaku Kepala Bidang GTK mengenai standar pelayanan pensiun pada J-SiLAKON “SPM, jadi kita memenuhi SPM nya yang sudah ditentukan kita sudah ada juknis nya standar

¹²⁸ Ismail, diwawancara penulis, 27 Februari 2023

pelayanan minimum Namanya nah kita mempunyai itu. Untuk SPM atau SOP pensiun ada di Bapak Ponco, silahkan ke Bapak Ponco untuk detailnya”¹²⁹

Melaksanakan tindak lanjut dari pernyataan Kepala Bidang GTK kepada Bapak Hariono Ponco Adi selaku pegawai staf pelayanan pensiun dan operator J-SiLAKON melalui wawancara yang dilakukan oleh peneliti, mengatakan bahwasanya “Ada, standarnya syarat namanya syarat berkas pensiun BUP dan Janda Duda itu kan yang samean pilih syarat berkas pensiun BUP maupun yang lain itu jadi satu”¹³⁰

Berdasarkan hasil wawancara dari Sekretaris Dinas Pendidikan, Kepala Bidang GTK, dan pegawai staf pelayanan pensiun sekaligus operator J-SiLAKON menunjukkan bahwa dalam mengajukan pensiun terdapat standar prosedur pelayanan utamanya standar berkas yang nantinya akan diunggah di aplikasi J-SiLAKON. Perihal ini diperkuat dengan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bahwa pihak yang mengajukan pensiun dengan mengumpulkan berkas sudah menjalankan standar berkas tersebut hal ini sesuai dengan hasil dokumentasi SOP Pemberkasan Pensiun BUP dan Janda Duda. Lampiran bisa dilihat pada nomor 6.

Sebagai aplikasi berbasis *website*, pada kegiatan pelayanan administrasi tentunya memiliki hubungan kerjasama sebagai bentuk

¹²⁹ Lilik Makhfiah, diwawancara penulis, 28 Februari 2023

¹³⁰ Hariono Ponco Adi, diwawancara penulis, 01 Maret 2023

komunikasi yang integritas dengan instansi pemerintah lain guna mewujudkan tujuan yang sama yakni memperlancar kegiatan pelayanan administrasi. Mengutip wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Bapak Ismail selaku Sekretaris Dinas Pendidikan Kabupaten Jember

“Panjenengan teliti itu kan aplikasi sebuah inovasi, jadi J-SiLAKON ini inovasi dalam rangka pelayanan yang diidekan oleh BKPSDM sehingga satu yakni lebih memudahkan, mempercepat layanan kepada masyarakat khususnya pegawai yang ada di Kabupaten Jember, kalau pensiun kan hanya pegawai negeri aja kalau masyarakat lainnya kan tidak menggunakan itu”¹³¹

Sejalan dengan pernyataan Ibu Lilik Makhfiah selaku Kepala Bidang GTK melalui wawancara yang menyatakan

“Iya, jadi yang membuat dari aplikasi adalah Diskominfo kemudian yang menggunakan yang sebagai operatornya itu adalah BKPSDM. Dalam hal ini bidang Data di BKPSDM. Nah penggunanya adalah semua OPD yang ada di Kabupaten Jember termasuk salah satunya adalah Dinas Pendidikan. Jadi ada kesatuan instansi dalam J-SiLAKON yakni Diskominfo, BKPSDM, dan OPD”¹³²

Pernyataan tersebut, dipertegas oleh Bapak Hariono Ponco Adi selaku pegawai staf pelayanan pensiun sekaligus operator J-SiLAKON menjelaskan bahwa “J-SiLAKON ini kan inovasi dari BKPSDM jadi pelayanan salah satunya pengurusan pensiun bekerjasama dan berkolaborasi dengan pihak BPSDM Kabupaten Jember berkaitan dengan urusan kepegawaian contohnya yakni pensiun ini”¹³³

Dari beberapa pernyataan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan pensiun dalam perihal proses pengajuan di J-SiLAKON memiliki hubungan dengan instansi pemerintah lain yakni BKPSDM

¹³¹ Ismail, diwawancara penulis, 27 Februari 2023

¹³² Lilik Makhfiah, diwawancara penulis, 28 Februari 2023

¹³³ Hariono Ponco Adi, diwawancara penulis, 01 Maret 2023

Kabupaten Jember dengan mempunyai tugas dan fungsi yang sama berkaitan dengan kepegawaian utamanya dari hasil berkas pengajuan pensiun secara digital melalui J-SiLAKON tersebut.

Pernyataan diatas dapat dikuatkan dengan hasil observasi, dokumentasi dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, yakni hadirnya J-SiLAKON di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember memiliki hubungan kerjasama maupun kolaborasi antara pihak OPD wilayah Jember bidang yang mengurus kepegawaian dengan pihak BKPSDM Kabupaten Jember dalam mencapai tujuan salah satunya dapat memperlancar kegiatan pelayanan yang berkaitan dengan administrasi kepegawaian ASN yang dilakukan secara *online*.



Gambar 4.4

J-SiLAKON “Sistem Layanan Administrasi Kepegawaian Online,
Badan Kepegawaian Sumber Daya Manusia”¹³⁴

¹³⁴ J-SiLAKON, Dokumentasi “Jember Sistem Layanan Kepegawain Online, Badan Kepegawaian Sumber Daya Manusia”, 28 Februari 2023, [J-SiLAKON \(jemberkab.go.id\)](http://jemberkab.go.id)

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pemanfaatan J-SiLAKON dalam Pelayanan Pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember

Pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik terlebih dengan berbasis digital melalui aplikasi berbasis *website* tentunya terdapat faktor pendukung yang sebagai tolok ukur keberhasilan pelayanan dapat terselenggara dengan baik. Selain adanya faktor pendukung pada suatu pelayanan, adapun kendala ketika melaksanakan proses pelayanan sehingga menjadi faktor penghambat yang berdampak pada kegiatan pelayanan. Faktor pendukung dan penghambat pada kegiatan pelaksanaan pelayanan merupakan hal yang wajar karena ini menjadi satu kesatuan yang tidak pernah terlepas.

Sama halnya yang terjadi di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember, salah satu bagian OPD yang menyelenggarakan pelayanan publik utamanya pelayanan pensiun. Pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember dengan memanfaatkan keberadaan teknologi informasi sesuai dengan kebijakan dan arahan dari Pemerintah Kabupaten Jember yakni J-SiLAKON. Ada beberapa hal yang mendorong untuk mencapai keberhasilan pelayanan pensiun melalui J-SiLAKON. Berikut faktor pendukung pada pemanfaatan J-SiLAKON dalam pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember diantaranya:

a. Faktor pendukung

1) Faktor pendukung internal

Berdasarkan hasil penelitian wawancara dan observasi penelitian terkait faktor pendukung pemanfaatan J-SiLAKON dalam pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember harus didukung dengan hal yang berkaitan dengan internal. Dukungan internal ini seperti Sumber Daya Manusia yang berkompeten, sarana prasarana memadai, dan *server* aplikasi stabil serta aplikasi pendukung. Seperti halnya yang disampaikan oleh Ibu Lilik selaku Kepala Bidang GTK melalui wawancara yakni

“Lebih mudah, kita tidak terlalu banyak berkas cukup *paperless*. Kemudian, kita lebih mudah untuk mengontrol apabila ada kesalahan kan begitu dan komunikasi dengan yang mau pensiun akan lebih mudah. Yang dari Dinas Pendidikan faktor pendukung yang tidak lain yaitu *Wifi*, laptop, dan tenaganya yang memverifikasi dan Sumber Daya Manusia yang memumpuni dan mahir akan IT”¹³⁵

Pernyataan tersebut dipertegas kembali oleh Bapak Hariono

Ponco Adi selaku pegawai staf pelayanan pensiun sekaligus operator J-SiLAKON melalui wawancara dilakukan oleh peneliti mengatakan bahwa

“Faktor internal itu diantaranya mencakup satu jaringan *Wifi* yang stabil karena hal ini berkaitan dengan proses penginputan data berkas pensiun secara *online* melalui J-SiLAKON tersebut. Ke dua yaitu sarana prasarana yang memadai PC yang memadai, mesin printer untuk digunakan *print out* surat tambahan dan bisa digunakan *scann* karena untuk *scanner* surat tersebut. Terus kemudian aplikasi pendukung sebelum proses penginputan berkas ke J-

¹³⁵ Lilik Makhfiah, diwawancara penulis, 28 Februari 2023

SiLAKON yakni PDF dan Excel untuk berkas data pensiun. Dan yang terakhir tidak kalah penting dalam proses penginputan berkas di J-SiLAKON dan pelayanan pensiun yaitu SDM pegawai staf yang berkompeten terhadap IT maupun paham betul terkait aplikasi J-SiLAKON”¹³⁶

Kesimpulan dari wawancara diatas terkait faktor pendukung internal pada pemanfaatan J-SiLAKON dalam pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan akan berhasil terlaksana apabila aplikasi J-SiLAKON terkoneksi internet dan *server* aplikasi dalam keadaan stabil karena hal ini berkaitan dengan proses penginputan berkas data calon pensiun untuk bisa segera di proses. Kemudian pegawai staf pelayanan pensiun paham akan teknologi terlebih aplikasi J-SiLAKON, sarana prasarana yang menunjang kegiatan pelaksanaan pelayanan pensiun di J-SiLAKON tersebut.

2) Faktor pendukung eksternal

Berdasarkan hasil penelitian wawancara dan observasi

penelitian terkait faktor pendukung pemanfaatan J-SiLAKON dalam pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember harus didukung dengan hal yang berkaitan dengan eksternal. Dukungan eksternal ini seperti kelengkapan berkas pengajuan pensiun dan standar data yang sesuai. Mengutip wawancara dari Ibu Lilik selaku Kepala Bidang GTK bahwasannya “Kelengkapan berkas pengajuan pensiun menjadi kunci utama dalam pelaksanaan

¹³⁶ Hariono Ponco Adi, diwawancara penulis, 01 Maret 2023

pelayanan pensiun dan ukuran *file* nya sesuai dengan yang ada di J-SiLAKON¹³⁷

Senada dengan pernyataan oleh Bapak Hariono Ponco Adi menerangkan sebagaimana berikut ini

“Pelayanan pensiun dengan menggunakan J-SiLAKON akan berhasil apabila berkas pada data-data pihak dari pengusul pensiun itu lengkap. Karena kelengkapan data yang sesuai dengan syarat yang ada kelengkapan datanya syarat yang ada tidak kurang, kita proses dan selesai. Kelengkapan berkas data tersebut baik berupa *softcopy* dan *hardcopy* yang sudah dikirimkan ke Dinas Pendidikan bidang GTK. Apabila data tersebut hilang yang *softcopy*, maka kita minta ulang ke pihak yang bersangkutan untuk kirim ulang atau bisa juga menggunakan berkas *hardcopy* untuk di *scann* sendiri nah itu kan berkas yang telah dikirimkan itu kan asli karena di cetak warna. Prosesnya begitu mudah dan cepat tinggal menginputkan berkas pengajuan pensiun tanpa memakan waktu yang lama¹³⁸”

Dengan demikian, dari pernyataan diatas dapat ditaik kesimpulan bahwa faktor pendukung eksternal tidak kalah penting dari faktor internal karena berkaitan langsung dengan proses pelaksanaan pelayanan pensiun melalui aplikasi J-SiLAKON

kelengkapan berkas data pensiun dan berkas *file* tersebut harus sesuai dengan ukuran yang ditentukan oleh J-SiLAKON sehingga proses penginputan tidak mengalami kendala dan proses pelayanan bisa terselesaikan dengan baik serta tepat waktu.

¹³⁷ Lilik Makhfiyah, diwawancara penulis, 28 Februari 2023

¹³⁸ Hariono Ponco Adi, diwawancara penulis, 01 Maret 2023

b. Faktor penghambat

1) Faktor penghambat internal

Pelaksanaan pada kegiatan pelayanan terlebih pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember melalui J-SiLAKON tidak selamanya berjalan dengan baik. Hal ini menjadi kendala pada proses pengajuan pensiun di J-SiLAKON sehingga menghambat pelaksanaan pelayanan pensiun dan mengakibatkan pelayanan yang kurang baik. Adapun faktor-faktor penghambat internal yang mempengaruhi pelayanan pensiun dengan memanfaatkan J-SiLAKON sebagaimana yang telah dijelaskan oleh Ibu Lilik selaku Kepala Bidang GTK menyatakan

“Yang menjadi kendala pada J-SiLAKON ketika pelaksanaan penginputan yakni biasanya *server* aplikasi dan *wifi* kurang stabil sehingga sangat menguras waktu untuk menunggu jaringan stabil. Selain itu tidak adanya buku petunjuk teknis J-SiLAKON”¹³⁹

Lebih lanjut Bapak Hariono Ponco Adi selaku pegawai staf

pelayanan pensiun sekaligus operator J-SiLAKON melalui wawancara oleh peneliti menegaskan bahwasanya

“*Server* yang ada di J-SiLAKON itu harus betul-betul stabil seperti itu. Jadi kalau kita internet nya tidak stabil *server* nya juga ada gangguan, waktu pelaksanaan penginputan itu sudah anggap kita masuk, namun setelah kita cek keesokan harinya kadang itu hilang. Jadi kalau seperti itu terjadi kejadian *error*, jadi harus betul-betul stabil di internet dan *server*. Dan juga tidak terdapat buku Juknis untuk pembahasan aplikasi J-SiLAKON karena agar pegawai staf yang lain tahu dan juga sebagai pedoman dalam mengoperasikan J-SiLAKON”¹⁴⁰

¹³⁹ Lilik Makhfiah, diwawancara penulis, 28 Februari 2023

¹⁴⁰ Hariono Ponco Adi, diwawancara penulis, 01 Maret 2023

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti mengenai penyampaian faktor penghambat internal yang disampaikan oleh Kepala Bidang GTK dan pegawai staf pelayanan pensiun sekaligus operator J-SiLAKON dapat ditarik kesimpulan bahwasanya *server* aplikasi dan jaringan internet sebagai penghubung J-SiLAKON terkadang mengalami kendala kurang stabilnya perihal tersebut, karena berkaitan dengan semua proses pemanfaatan J-SiLAKON untuk penginputan berkas pensiun. Selain itu, tidak terdapat buku petunjuk teknis terkait J-SiLAKON agar dapat diketahui bersama oleh seluruh pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Jember.

2) Faktor penghambat eksternal

Pelaksanaan pada kegiatan pelayanan terlebih pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember melalui J-SiLAKON tidak selamanya berjalan dengan baik. Hal ini menjadi kendala pada proses pengajuan pensiun di J-SiLAKON sehingga

menghambat pelaksanaan pelayanan pensiun dan mengakibatkan pelayanan yang kurang baik. Adapun faktor-faktor penghambat eksternal yang mempengaruhi pelayanan pensiun dengan memanfaatkan J-SiLAKON sebagaimana yang telah dijelaskan oleh Ibu Lilik selaku Kepala Bidang GTK menyatakan

“Karena memang sudah tua yang akan pensiun kadang mereka itu minta tolong ke orang lain. Sementara kalau dia minta tolong ke orang lain akhirnya butuh anggaran, padahal kita kan gratis, semua layanan kita itu gratis. Kadang-kadang mereka berpikir oh ternyata untuk mengurus pensiun itu diminta dana sekian, padahal tidak ada. Karena dia tidak bisa dan menyuruh

orang, nah Namanya aja menyuruh orang tentunya kan bayar padahal kita kan gratis, nah itu kan kendala yang menjadi simpang siur bahwa layanan kita tidak gratis, padahal kita itu kan gratis tidak ada apa-apa. Itu menjadi hambatan, karena masih banyak sekali tenaga terutama dia yang mau pensiun, di itu sudah mau pensiun tidak mengerti IT sehingga tidak bisa cara *scann* berkas. Kadang mereka, wong pegang laptop ataupun komputer tidak bisa, akhir nya dia itu menyuruh orang tentunya kan bayar, nah itu lah menjadi kendala bagi kami sehingga kami selalu gencar untuk mensosialisasikan untuk membiasakan untuk paham dan mengerti IT. Selebihnya bisa ditanyakan ke Bapak Ponco karena beliau yang berkaitan dengan pelayanan pensiun dan J-SiLAKON”¹⁴¹

Lebih lanjut seperti yang disampaikan oleh Ibu Lilik untuk menghadap langsung kepada Bapak Hariono Ponco Adi selaku pegawai staf pelayanan pensiun sekaligus operator J-SiLAKON melalui wawancara oleh peneliti bahwasanya

“Satu yaitu ukuran *file*, ukuran *file* yang tidak sesuai dan sebagainya. Terus yang kedua scan berkas kurang jelas itu *file* akan tertolak karena tidak bisa terbaca. Yang ketiga itu kekurangan data yang ada di syarat yang tidak terpenuhi itu salah satu contoh ini mungkin bisa panjang salah satu contoh surat nikah. Yang bersangkutan nikah dua kali satu cerai tapi dia menginput pihak pengusul yang melampirkan nikah yang terakhir itu akan menjadi kendala di pusat karena data kita yang sudah terinput sebelumnya itu ada di pusat data pegawai tersebut. Jadi harus melengkapi berkas tersebut baik itu istri pertama maupun istri kedua itu salah satu contoh syarat yang kurang”¹⁴²

Berdasarkan wawancara diatas baik yang disampaikan oleh kepala bidang GTK dan pegawai staf pelayanan pensiun sekaligus operator J-SiLAKON dapat ditarik kesimpulan sementara oleh peneliti bahwasanya pada saat pelayanan pensiun dengan

¹⁴¹ Lilik Makhfiyah, diwawancara penulis, 28 Februari 2023

¹⁴² Hariono Ponco Adi, diwawancara penulis, 01 Maret 2023

menggunakan J-SiLAKON penerimaan berkas dari pihak pengusul pensiun kurang memahami dengan detail untuk pengumpulan berkas yang berupa *softcopy* masih ada kesalahan yakni ukuran *file* tersebut, sehingga sering terjadi penolakan pada proses penginputan berkas di J-SiLAKON. Kemudian dari pihak yang mengajukan pensiun masih memiliki anggapan kalau pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember itu berbayar padahal kenyataannya tidak ada biaya pelayanan. Masih berkaitan dengan berkas pengusul pensiun, berdasarkan kondisi lapangan yang terjadi bahwa masih ada beberapa orang dari pihak yang mengajukan pensiun tidak mengurus berkas pribadi kepada pihak pusat terkait surat nikah, karena hal ini sangat menghambat proses pengusulan pensiun di J-SiLAKON tersebut.

Sebagai bahan dukungan dari penjelasan diatas terkait faktor pendukung dan faktor penghambat pada pemanfaatan J-SiLAKON

dalam pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember, peneliti melakukan pengamatan saat mengikuti kegiatan proses penginputan dan pengunggahan berkas pengajuan pensiun melalui J-SiLAKON yang dapat dibuktikan dengan dokumentasi berupa gambar antara peneliti dengan pegawai staf pelayanan pensiun sekaligus operator J-SiLAKON.



Gambar 4.5
Kegiatan Proses Penginputan Berkas Pengajuan Pensiun Faktor
Pendukung dan Penghambat¹⁴³

C. Pembahasan Temuan

Berdasarkan hasil penyajian penelitian yang sudah dilaksanakan dan dipaparkan diatas dengan melalui beberapa tahapan teknik penelitian yakni wawancara, observasi, dokumentasi dan analisis. Maka tahap berikutnya yaitu peneliti melakukan pendeskripsian dan penjelasan hasil temuan untuk dikaitkan dengan teori sebagai landasan penelitian yang sesuai kondisi lapangan. Adapun temuan-temuan hasil penelitian yang di dapat dari lapangan, sebagai berikut:

1. Pemanfaatan J-SiLAKON dalam Pelayanan Pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember

Implementasi *e-government* salah satu bentuk pemanfaatan terhadap keberadaan teknologi informasi dan komunikasi melalui inovasi dalam pelaksanaan pelayanan publik sebagai upaya *good governance*. Salah satunya dengan kehadiran J-SiLAKON yang menjadi bagian implementasi *e-government* perihal memberikan pelayanan pensiun di

¹⁴³ Dinas Pendidikan Kabupaten Jember, “Kegiatan Proses Penginputan Berkas Usulan Pensiun”, 07 Maret 2023

Dinas Pendidikan Kabupaten Jember. Menurut Nograsek terdapat beberapa elemen yang harus diperhatikan untuk dapat dikelola dengan baik dalam penerapan *e-government* dan hasil temuan dari penelitian yang sudah dilakukan sebagai berikut:

a. *Technology* atau teknologi

Salah satu elemen yang sebagai infrastruktur informasi nasional, infrastruktur jaringan dan basis data jaringan, kemampuan sistem atau *software* komputer untuk menukar dan memanfaatkan informasi, standar data yang sesuai, standar teknis yang sama, model keamanan, implementasi dukungan diskusi, multimedia, otomatisasi, pelacakan, penelusuran, dan teknologi identifikasi pribadi.¹⁴⁴

Pelayanan yang dilakukan secara digital dengan memanfaatkan keberadaan teknologi sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 menjelaskan mengenai kebijakan dan strategi nasional sebagai bentuk upaya pengembangan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.¹⁴⁵

Hasil penelitian melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi menunjukkan bahwa pemanfaatan J-SiLAKON di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember untuk digunakan sebagai pelayanan pensiun sesuai dengan kebijakan pemerintah daerah yang digunakan oleh seluruh OPD Kabupaten Jember perihal mengurus administrasi

¹⁴⁴ Amy dkk, "*Pelayanan Publik dan E-Government*", (Depok: PT RajaGrafindo, 2020), hal 246-247

¹⁴⁵ Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang *Electronic Government*

kepegawaian secara digital. Dari segi teknologi, pemanfaatan J-SiLAKON dalam pelayanan pensiun terletak pada pemberkasan dan pengiriman yang awalnya dilaksanakan secara manual dan sekarang bisa dilakukan secara digital melalui aplikasi J-SiLAKON sehingga sangat efektif dan efisien bagi Dinas Pendidikan Kabupaten Jember tanpa harus datang langsung ke BKPSDM Kabupaten Jember. J-SiLAKON sebagai aplikasi berbasis *website* memiliki standar terkait pemberkasan yang nantinya terlibat pada penginputan atau mengunggah berkas pensiun. Selain itu, aplikasi J-SiLAKON menjadi aplikasi identitas pribadi Pemerintah Kabupaten Jember karena untuk digunakan oleh seluruh OPD Kabupaten Jember dalam menangani dan mengurus administrasi kepegawian.

Pelayanan administrasi dengan memanfaatkan keberadaan teknologi yakni secara digital tidak dipungkiri bahwasannya masih memerlukan tenaga Sumber Daya Manusia untuk melakukan

tindakan pengawasan setelah penginputan berkas data pensiun terhadap aplikasi berbasis *website* pada J-SiLAKON tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi maka dapat disimpulkan Dinas Pendidikan Kabupaten Jember terkait elemen teknologi yakni sudah dijalankan dengan baik melalui konsep implemementasi *e-government* pada kegiatan pelayanan administrasi pensiun secara digital dengan memanfaatkan J-SiLAKON.

b. *Processes* atau proses

Elemen ini berkaitan dengan perubahan keseluruhan proses, mempercepat proses pelaksanaan secara signifikan seperti proses yang bisa dijalankan selama 24 jam setiap hari, integrasi antarfungsi dan departemen dan integrasi antarorganisasi, perubahan aturan yang menentukan proses.¹⁴⁶

Penyelenggaraan pelayanan publik terutama pada pelayanan pensiun tentunya dalam melakukan proses pelayanan harus memiliki prinsip standar pelayanan sebagaimana telah tertuang dalam Kep. MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 sebagai berikut; prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi layanan.¹⁴⁷ Adapun Permenpan dan RB Nomor 15 Tahun 2015 menerangkan terkait penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan yang dilaksanakan dengan memperhatikan beberapa prinsip, diantaranya; sederhana, partisipatif, akuntabel, berkelanjutan, transparan dan keadilan.¹⁴⁸

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara, observasi dan dokumentasi menunjukkan bahwa aparat Dinas Pendidikan Kabupaten Jember dalam memberikan dan pelaksanaan proses pelayanan pensiun dengan memanfaatkan J-SiLAKON, bentuk pelayanannya secara administrasi dengan melibatkan pihak yang akan pensiun untuk

¹⁴⁶ Amy dkk, hal 246-247

¹⁴⁷ Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

¹⁴⁸ Deddy Mulyadi dkk, "*Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*", (Bandung: Alfabeta, 2018), hal 196-198

mengajukan pemberkasan secara *hardcopy* dan *softcopy* di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember. Dalam pengajuan pensiun untuk pemberkasan dilakukan secara digital dengan melalui J-SiLAKON prosesnya cukup menginput dan mengunggah berkas data yang diminta oleh J-SiLAKON pada jam kerja operasional pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Jember dan setelah diproses maka akan ditindaklanjuti oleh pihak BKPSDM Kabupaten Jember. Apabila pemberkasan pensiun mengalami masalah di J-SiLAKON Dinas Pendidikan langsung menghubungi dengan pihak yang mengajukan pensiun maupun berkoordinasi dengan pihak BKSPDM Kabupaten Jember.

Terkait pembahasan dan temuan penelitian mengenai proses dari pemanfaatan J-SiLAKON dalam pelayanan pensiun sudah dijalankan dengan baik dari konsep implementasi *e-government* yakni melaksanakan proses pelayanan administrasi pensiun melalui pemanfaatan J-SiLAKON yang hanya menginput data dan mengunggah berkas pengajuan pensiun saja pada jam operasional kerja pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Jember dan Dinas Pendidikan melaksanakan komunikasi dengan pihak yang mengajukan pensiun serta pihak BKSPDM Kabupaten Jember.

c. *People* atau Sumber Daya Manusia (SDM)

Salah satu elemen yang krusial pada implementasi dan terlibat pada pendayagunaan teknologi informasi maka pelatihan staf harus diatur, pembelajaran kolektif harus dilakukan dan di dorong, pemimpin harus dapat menggabungkan pengetahuan dan keterampilan TIK dari para staf dengan pemahaman tentang proses kerja, pemimpin harus mampu mengembangkan visi strategis dan komprehensif dari manajemen sumber daya manusia, manajemen proyek dan strategi untuk pengguna.¹⁴⁹

Penyelenggaraan pelayanan publik tentunya pegawai staf pelayanan sebagai SDM harus memiliki kemampuan yang berkompeten dan profesional dalam memberikan suatu pelayanan baik dari segi kualitas. Dengan begitu, berkaitan dengan prinsip standar pelayanan sebagaimana telah tertuang dalam Kep. MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 sebagai berikut; prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi layanan.¹⁵⁰

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara, observasi dan dokumentasi terkait SDM menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan terlebih pelayanan pensiun, pegawai staf yang bersangkutan berusaha untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin baik memberikan pelayanan informasi dan administrasi. Selain itu, Dinas

¹⁴⁹ Amy dkk, hal 246-247

¹⁵⁰ Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pendidikan Kabupaten Jember menyelenggarakan kegiatan pelatihan sebagai fasilitas bagi pegawai staf pelayanan guna meningkatkan kualitas SDM yang berkompeten dalam memberikan pelayanan dengan hadirnya teknologi salah satunya J-SiLAKON. Namun, pada kondisi lapangan pegawai staf pelayanan umum selain yang ada di bidang GTK Dinas Pendidikan Kabupaten Jember mengenai pemahaman J-SiLAKON dan pelayanan pensiun tidak semua tahu akan hal tersebut, mereka hanya memahami tugas pokoknya masing-masing sesuai dengan bidang layanan yang ditekuninnya.

d. *Organizational Culture* atau Budaya Organisasi

Elemen mengenai dengan transisi kepada budaya yang berorientasi layanan, loyalitas organisasi harus diperkuat, karyawan bersedia mengambil tanggungjawab, kerjasama dan kepercayaan tentang pembelajaran organisasi harus diperkuat, cara berpikir para pemimpin harus diubah secara signifikan.¹⁵¹

Kemudian dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik setidaknya mengandung asas-asas salah satunya mutu proses keluaran dari hasil pelayanan publik, maksudnya adalah asas ini menjelaskan terhadap apa yang telah dihasilkan dalam pelayanan publik mengharuskan untuk berupaya memberikan keamanan, kenyamanan kelancaran, dan kepastian hukum yang dipertanggungjawabkan.¹⁵² Hal

¹⁵¹ Amy dkk, hal 246-247

¹⁵² I Nyoman Trisantosa dkk, "*Pelayanan Publik Berbasis Digital*", (Yogyakarta: Deepublish, 2022), hal 61-62

ini mengarah pada loyalitas pelayanan melalui budaya organisasi dan berdampak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara, observasi dan dokumentasi terkait budaya organisasi menunjukkan bahwa Dinas Pendidikan Kabupaten Jember pada pelaksanaan kegiatan pelayanan terlebih pelayanan pensiun, pegawai staf yang memberikan pelayanan menunjukkan sikap yang adaptif, akuntabel dan profesional terhadap kegiatan proses pelayanan tersebut. Hal ini tidak lepas dari sosok pemimpin yang memberikan tindakan dan contoh yang baik berkaitan langsung dengan pelayanan utamanya kepada bawahan atau pegawainya. Selaras dengan hasil pengamatan melalui dokumentasi tentang motto dan maklumat pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Jember. Sehingga loyalitas Dinas Pendidikan Kabupaten Jember dalam memberikan pelayanan utamanya pelayanan pensiun melalui pemanfaatan J-SiLAKON sangat membantu dan memuaskan oleh pihak penerima jasa layanan tersebut.

e. *Structure* atau Struktur

Elemen ini membahas mengenai dengan digitalisasi data yang harus memiliki standar, struktur hirarkis digeser menjadi jaringan yang satu kesatuan.¹⁵³

Pelayanan yang dilaksanakan secara digital dengan menerapkan konsep *e-government* lebih menekankan pada pendayagunaan

¹⁵³ Amy dkk, hal 246-247

Teknologi Informasi oleh pemerintah guna mampu meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain terlebih masyarakat menjadi lebih mudah dan tepat guna.¹⁵⁴ Pelaksanaan *e-government* dalam memberikan pelayanan yang dimana dapat diklasifikasikan menjadi beberapa jenis seperti menurut penjelasan dari Richardus Eko Indrajit salah satunya *government to government* (G-to-G) yang dimana *government* jenis ini sebagai bentuk wujud interaksi antar satu pemerintah dengan pemerintah lainnya atau bisa dikatakan kolaborasi yang tentunya memiliki tujuan yakni dapat memperlancar suatu bentuk kerjasama antar negara maupun pemerintah dan juga kerjasama entiti-entiti negara dalam melaksanakan perihal yang berkaitan dengan administrasi, politik, serta juga mekanisme sosial dan budaya.¹⁵⁵

Hasil penelitian dari wawancara, observasi, dan dokumentasi terkait elemen struktur menunjukkan bahwa Dinas Pendidikan Kabupaten Jember pada pelayanan pensiun dengan memanfaatkan J-SiLAKON memiliki hubungan kerjasama dan kolaborasi dengan instansi pemerintah lain dalam urusan administrasi kepegawaian terutama pensiun yakni BKPSDM Kabupaten Jember sehingga menjadi struktur satu kesatuan dalam melaksanakan administrasi kepegawaian.

¹⁵⁴ Tengku Fahrul Gafar, “Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi (E-Government) Dalam Pelayanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru”, Jurnal Alboacen, Vol, 1, No. 2, (2013), hal 7

¹⁵⁵ Richardus Eko Indjarit, “*Electric Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Berbasis Teknologi Digital*”, (Jogjakarta: Andi, 2006) hal 42

2. Faktor Pendukung dan Penghambat pada Pemanfaatan J-SiLAKON dalam Pelayanan Pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember

Penyelenggaraan dan pelaksanaan pelayanan dalam organisasi publik tentunya memiliki faktor pendukung dan penghambat terlebih lagi dengan adanya aplikasi berbasis *website*. Adapun yang menjadi faktor pendukung agar pelayanan bisa berjalan secara optimal dan begitu juga sebaliknya. Salah satunya dengan kehadiran J-SiLAKON yang menjadi bagian implementasi *e-government* perihal dalam memberikan pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember.

a. Faktor pendukung internal dan eksternal

Pemanfaatan J-SiLAKON dalam pelayanan pensiun akan berhasil apabila bisa dilihat dan diukur melalui prinsip standar pelayanan sebagaimana telah tertuang dalam Kep. MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 sebagai berikut:¹⁵⁶

1) Prosedur pelayanan

Prinsip pelayanan ini, prosedur pelayanan harus dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan.

2) Waktu penyelesaian

Prinsip ini menjelaskan bahwa waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan pada saat pengajuan proses permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk juga pengaduan.

¹⁵⁶ Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

3) Biaya pelayanan

Prinsip pelayanan ini menerangkan tarif atau biaya yang dikeluarkan harus jelas rinciannya untuk dapat ditetapkan dalam proses pemberian dan penerimaan pelayanan tersebut.

4) Produk pelayanan

Prinsip pelayanan dimaksudkan adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan kemudian diterimanya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) Sarana dan prasarana

Prinsip pelayanan yang dimana menjadi pendukung sehingga harus disediakan dan memadai dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

6) Kompetensi petugas pemberi layanan

Prinsip pelayanan ini sangat krusial karena petugas pelayanan ini yang akan memberikan informasi dan berhadapan langsung kepada

publik, untuk itu petugas yang sebagai memberikan layanan harus memiliki ketentuan seperti pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang harus mencerminkan profesional.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi oleh peneliti menunjukkan bahwa pemanfaatan J-SiLAKON di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember dalam pelayanan pensiun faktor pendukungnya yang meliputi koneksi internet dan *server* aplikasi yang stabil karena hal ini berkaitan dengan proses penginputan berkas data

calon pensiun untuk bisa segera di proses. Kemudian pegawai staf yang berkompeten terkait IT terutama pemahaman akan aplikasi J-SiLAKON, sarana prasarana yang menunjang kegiatan pelaksanaan pelayanan pensiun di J-SiLAKON, serta kelengkapan berkas data pensiun dan berkas *file* tersebut harus sesuai dengan ukuran yang ditentukan oleh J-SiLAKON sehingga proses penginputan tidak mengalami kendala dan proses pelayanan bisa terselesaikan dengan baik serta tepat waktu.

Dengan demikian, hasil tersebut menunjukkan Dinas Pendidikan Kabupaten Jember ketika menyelenggarakan dan melaksanakan pelayanan terutama pelayanan pensiun dengan memanfaatkan J-SiLAKON dapat berjalan dengan baik apabila dari standar prinsip pelayanan tersebut terpenuhi ketika dijalankan dengan optimal oleh petugas pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Jember.

b. Faktor penghambat internal dan eksternal

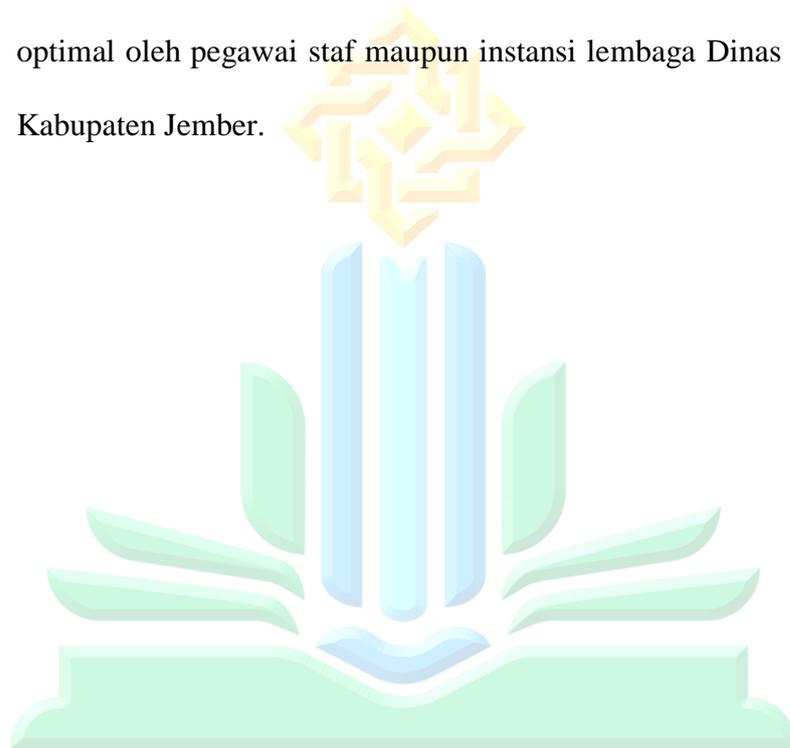
Pemanfaatan J-SiLAKON dalam pelayanan pensiun tidak berhasil yang menjadi penghambat pada pelaksanaannya apabila tidak berjalannya dengan baik dari prinsip standar pelayanan sebagaimana telah tertuang dalam Kep. MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 sebagai berikut; prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya

pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi layanan.¹⁵⁷

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi oleh peneliti menunjukkan bahwa pemanfaatan J-SiLAKON di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember dalam pelayanan pensiun yang menjadi faktor penghambatnya yaitu *pertama server* aplikasi dan jaringan internet sebagai penghubung J-SiLAKON terkadang mengalami kurang stabil, hal ini berkaitan dengan semua proses pemanfaatan J-SiLAKON untuk mengunggah berkas pensiun. *Kedua* tidak terdapat buku petunjuk teknis terkait J-SiLAKON agar dapat diketahui bersama oleh pegawai staf pelayanan umum Dinas Pendidikan Kabupaten Jember. *Ketiga* berkas dari pihak yang mengajukan pensiun kurang memahami dengan detail untuk pengumpulan berkas yang berupa *softcopy* masih ada kesalahan yakni ukuran *file* tersebut, sehingga sering terjadi penolakan pada proses penginputan berkas di J-SiLAKON. *Keempat* pihak yang mengajukan pensiun masih memiliki anggapan kalau pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember itu berbayar padahal kenyataannya tidak ada biaya pelayanan. Dan terakhir masih berkaitan dengan berkas pensiun, yakni terdapat berkas pensiun pribadi yang tidak mengurus ke pihak pusat terkait surat nikah, karena hal ini sangat menghambat proses pengusulan pensiun di J-SiLAKON tersebut.

¹⁵⁷ Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dengan demikian, hasil tersebut menunjukkan Dinas Pendidikan Kabupaten Jember ketika menyelenggarakan dan melaksanakan pelayanan terutama pelayanan pensiun dengan memanfaatkan J-SiLAKON tidak dapat berjalan dengan baik apabila dari standar prinsip pelayanan tersebut tidak terpenuhi dan tidak dijalankan dengan optimal oleh pegawai staf maupun instansi lembaga Dinas Pendidikan Kabupaten Jember.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berlandaskan hasil penelitian tentang Pemanfaatan J-SiLAKON dalam Pelayanan Pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember, sebagaimana yang telah dijelaskan baik bersifat teoritis dan praktis. Maka dapat dilakukan tahap pengambilan kesimpulan agar memberikan kemudahan dalam memahami kepenulisan yang lebih singkat, sebagai berikut:

1. Dari hasil pembahasan dan penelitian mengenai Pemanfaatan J-SiLAKON dalam Pelayanan Pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa Dinas Pendidikan Kabupaten Jember sudah berusaha secara maksimal dan berjalan dengan baik dalam memberikan pelayanan administrasi pensiun melalui penginputan berkas digital J-SiLAKON yang didalamnya terdapat indikator implementasi *e-government* yakni teknologi, pelayanan administrasi pensiun sebelumnya dilakukan secara manual dan sekarang bisa dilakukan secara digital dalam mengajukan pensiun baik dari segi pemberkasan dan pengiriman tanpa langsung datang ke BKPSDM Kabupaten Jember. Kemudian proses, dimana pemanfaatan J-SiLAKON digunakan untuk penginputan dan pengunggahan berkas sesuai dengan standar yang ditentukan. Selanjutnya Sumber Daya Manusia yang dimana pegawai staf pelayanan pensiun Dinas Pendidikan Kabupaten Jember yang berkompeten dan mahir akan teknologi terlebih pengoperasian dan penggunaan J-SiLAKON.

Berikutnya budaya organisasi, Dinas Pendidikan Kabupaten Jember dalam penyelenggaraan pelayanan pensiun melalui pemanfaatan J-SiLAKON bahwa pegawai staf menunjukkan sikap adaptif, akuntabilitas dan profesional pada kegiatan pelayanan berlangsung. Bagian terakhir struktur, pada bagian ini pemanfaatan J-SiLAKON pelayanan pensiun Dinas Pendidikan Kabupaten Jember memiliki hubungan satu kesatuan untuk bekerjasama dan berkolaborasi dengan pihak instansi pemerintah yakni BKSPDM Kabupaten Jember untuk mengurus hal yang berkaitan dengan kepegawaian terutama pensiun.

2. Adapun faktor pendukung dan penghambat dalam pemanfaatan J-SiLAKON pada pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember. Faktor pendukung pemanfaatan J-SiLAKON dalam pelayanan pensiun yakni pegawai staf yang sebagai SDM berkompeten, sarana dan prasarana yang menunjang, berkas data sesuai dengan standar yang ditentukan, kelengkapan berkas, dan juga waktu penyelesaian begitu efisien dan efektif. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu tidak terdapat buku petunjuk teknis mengenai J-SiLAKON, berkas tidak sesuai dengan standar yang sudah ditentukan, berkas pribadi dari pihak pengajuan pensiun mengalami kendala, pihak yang mengajukan pensiun memiliki anggapan kalau pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember itu berbayar, minimnya kompetensi SDM terkait IT bagi pihak pengajuan pensiun, aplikasi dan jaringan internet terkadang kurang stabil.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang sudah dijelaskan diatas, maka ada beberapa saran-saran yang ingin disampaikan oleh penulis dengan harapan dapat memberikan manfaat bagi pihak terlibat, antara lain:

1. Diharapkan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Jember untuk melakukan kegiatan sosialisasi dalam menginformasikan J-SiLAKON dan pelayanan pensiun kepada seluruh petugas pegawai pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Jember secara berulang serta memberikan usulan ide untuk mengajukan pembuatan buku petunjuk teknis terkait J-SiLAKON kepada pihak BKPSDM Kabupaten Jember.
2. Diharapkan kepada pegawai staf pelayanan umum seluruh bidang Dinas Pendidikan Kabupaten Jember mampu memahami semua jenis pelayanan yang tersedia termasuk pelayanan pensiun dengan memanfaatkan J-SiLAKON di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember.
3. Diharapkan kepada pihak yang mengajukan pensiun untuk dapat memperhatikan standar berkas pengajuan pensiun sesuai dengan SOP Pensiun yang ada di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember.

DAFTAR PUSTAKA

- Amy dkk. *Pelayanan Publik dan E-Government*. Depok: PT RajaGrafindo. 2020
- Andri, Utami. *Pelayanan Publik Digital (PKP Angkatan Ke-4)*. (Pusat Pendidikan dan Pelatihan: BPS, 2020) [BA_2303.pdf \(bps.go.id\)](#)
- An-Nawawi, Al Imam Abu Zakaria Yahya bin Syaraf. *Riyadhus Sholihin*”,(Beirut:Darul Fikr, t.t.)
- BKD Kabupaten Jember. *J-SiLAKON (Jember-Sistem Layanan Kepegawaian Online)* [J-SiLAKON \(jemberkab.go.id\)](#)
- Data, Kata. *316 Ribu Guru Akan Pensiun Sepanjang 2019-2023*. [316 Ribu Guru Akan Pensiun Sepanjang 2019-2023 \(katadata.co.id\)](#) (diakses pada 23 Januari 2023 pukul 14.00 WIB)
- Ekram, Irna Ekram dkk. *Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Publik Kantor Manunggal Satu Atap Provinsi Maluku*. Journal of Governance and Social Policy (2022) [Garuda - Garba Rujukan Digital \(kemdikbud.go.id\)](#)
- Faizal, Muhammad dkk. *Digitalisasi Pelayanan Pensiun Aparatur Negara Pada Taspen (Studi Tentang Taspen Ototentikasi Di PT Taspen (Persero) KCU Kota Bandar Lampung)*. Jurnal Birokrasi, Kebijakan dan Pelayanan Publik Vol, 2, No. 2 (2020) <https://doi.org/10.23960/administrativa.v2i2.33> (diakses pada 02 Desember 2022 pukul 16.45 WIB)
- Gafar, Tengku Fahrul Gafar. *Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi (E-Government) Dalam Pelayanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru*. Jurnal Alboacen, Vol, 1, No. 2, (2013)
- Gafar, Tengku Fahrul. *Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi (E-Government) Dalam Pelayanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru*. Jurnal Alboacen, Vol, 1, No. 2, (2013)
- Ghoni, Djuanedi dan Fauzan Almanshur. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jogjakarta: Ar Ruzz Media. 2017
- Hariyadi, Rahmad Rival. *Penerapan Teknologi Informasi Digital Library UR Dengan Menggunakan Technology Acceptance Model Di Fisip Universitas Riau*. Jurnal FISIP Universitas Riau, Vol 4, No. 2, (2017) [Penerapan Teknologi Informasi Digital Library Ur Dengan Menggunakan Technology Acceptance Model Di Fisip Universitas Riau - Neliti](#)

Hartini, Sri dkk. *Hukum Kepegawaian di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika. 2014

Humairoh, Emy. *Implementasi Pelayanan E-Government Melalui Penerapan Program Smart Kampung Menurut Peraturan Bupati No.18 Tahun 2016 (Studi Kasus Di Desa Pakistaji Kecamatan Kabat Kabupaten Banyuwangi)*. (Skripsi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achamd Siddiq Jember, 2022)

Indjarit, Richardus Eko. *Electric Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Berbasis Teknologi Digital*. Jogjakarta: Andi. 2006

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang *Electronic Government*

Irawan, *Analisis Penerimaan Pengguna Software Akuntansi Menggunakan Technology Acceptance Model*. Jurnal Ilmiah ESAI, Vol 9, No. 1, (2015) <https://www.bing.com/ck/a?!&&p=d33a683e36cd693aJmltdHM9MTY3MDYzMDQwMCZpZ3VpZD0xNjQ1ZTcxMC05ODkzLTkyZjAtMmQzZS1mNTc5OTljNTY3YWmmaW5zaWQ9NTE0Mg&ptn=3&hsh=3&fclid=1645e710-9893-66f0-2d3e-f57999c567ac&psq=Irawan%2c+%e2%80%9cAnalisis+Penerimaan+Pengguna+Software+Akuntansi+Menggunakan+Technology+Acceptance+Model%e2%80%9d&u=a1aHR0cHM6Ly9jb3JlLmFjLnVrL2Rvd25sb2FkL3BkZi8zMjcxODc0OTIucGRm&ntb=1>

Irna dkk. *Pemanfaatan Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Publik Kantor Manunggal Satu Atap Provinsi Maluku*. Journal of Governance and Social Policy, Vol, 3, No. 1, (2022) [Garuda - Garba Rujukan Digital \(kemdikbud.go.id\)](http://www.garuda.kemdikbud.go.id)

Joan, Leoni dan Tony Sitinjak. *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan Dan Persepsi Kemudahan penggunaan Terhadap Minat Penggunaan Layanan pembayaran Digital Go-Pay*. Jurnal Manajemen, Vol, 8, No. 2, (Mei 2019) <https://jurnal.kwikkiangie.ac.id/index.php/JM/article/view/596/372>

KBBI Kemdikbud, “Pemanfaatan” <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pemanfaatan>

KBBI Kemdikbud. *Pensiun Hasil Pencarian - KBBI Daring (kemdikbud.go.id)*

Kusumarini, Candra Dewi. *Pengaruh Sikap Menghadapi Pensiun Terhadap Penyesuaian Diri Menjelang Masa Pensiun (Penelitian Pada Pegawai Negeri Sipil Yang Memiliki Jabatan Eselon IV-II Di Kantor Pemerintah Daerah Kabupaten Tegal Tahun 2006)*. (Skripsi Unersitas Negeri Semarang, 2006) [PENGARUH SIKAP MENGHADAPI PENSIUN TERHADAP PENYESUAIAN DIRI MENJELANG MASA PENSIUN \(Penelitian Pada Pegawai Negeri Sipil Yang Memiliki Jabatan Eselon IV-](https://www.kemdikbud.go.id)

[II Di Kantor Pemerintah Daerah Kabupaten Tegal Tahun 2006\) \(unnes.ac.id\)](#)

L, Anggita Doramia. *Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi*. *Administrative Law & Governance Journal*, Vol. 3, No. 2, (2020) [article.php \(kemdikbud.go.id\)](#)

Meloeng, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2009

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Mulyadi, Deddy dkk. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta. 2018

Mudir. *Metode Penelitian Kualitatif dan kuantitatif*. Jember: STAIN Press. 2013

Nugroho, Irmadhani dan Mahendra Adhi. *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Computer Self Efficacy, Terhadap Penggunaan Online Banking Pada Mahasiswa SI Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*. *Jurnal UNY* <https://journal.student.uny.ac.id/index.php/profita/article/download/17712/17076>

Pasolong, Harbani. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta. 2022

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

Sari, Desti Rika. *Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Smart Netizen Pada Kabupaten Lampung Tengah (Studi Kasus Desa Buyut Udik Kecamatan Gunung Sugih)*. (Skripsi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung tahun, 2018) [IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI Smart Netizen PADA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH \(Studi Kasus Desa Buyut Udik Kecamatan Gunung Sugih\) - Raden Intan Repository](#)

Siswanto, Dwi. *J-SiLAKON Permudah Urusan PNS Jember* [J-Silakon Permudah Urusan PNS Jember | radarjember.jawapos.com](#)

Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2018

Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. 2022

- Syakrin, Hamdan Syakrin. *Analisis Pemanfaatan Bus Perusahaan Umum Damri Oleh Masyarakat Kabupaten Kuatan Singingi*. (Skripsi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, 2018) [Daftar Isi: ANALISIS PEMANFAATAN BUS PERUSAHAAN UMUM DAMRI OLEH MASYARAKAT KABUPATEN KUATAN SINGINGI \(onesearch.id\)](#)
- Thomassawa, Rilfayanti. *Pentingnya Motivasi Dalam Meningkatkan Etos Kerja Pegawai Dinas Pertanian Dan Perkebunan Kabupaten Poso*. Jurnal Ilmiah Administratie, Vol 7, No. 1 (September 2016) [Pentingnya Motivasi dalam Meningkatkan Etos Kerja Pegawai Dinas Pertanian dan Perkebunan Kabupaten Poso | Thomassawa | Jurnal Ilmiah Administratie \(unsimar.ac.id\)](#)
- Tim Penyusun. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: UIN Kiai Haji Achamd Siddiq Jember. 2021
- Trisantoso, I Nyoman Trisantosa. *Pelayanan Publik Berbasis Digital*. Yogyakarta: Deepublish. 2022
- Undang-undang Republik Indonesia 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen, Pasal 1 Ayat 8 dan Pasal 30 Ayat 1 (B)
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 05 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara, Pasal 21
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 05 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara, Pasal 91 Ayat 1-2
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 1969 Tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda Pegawai, Pasal 1
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 Ayat 1
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, Pasal 32 ayat 2
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, Pasal 10
- Wahyuni, Sri. *PNS Jember Mudah Lakoni Urusan Kepegawaian Berkat J-Silakon, Bupati Minta Dimanfaatkan Maksimal*. dibuat pada Maret 2022 [PNS Jember Mudah Lakoni Urusan Kepegawaian Berkat J-Silakon, Bupati Minta Dimanfaatkan Maksimal - Surya.co.id \(tribunnews.com\)](#)

Yogyakarta BKN. *Pengaturan, Ragam, dan Jenis Pensiun Bagi PNS* [Pengaturan, Ragam, dan Jenis Pensiun Bagi PNS \(bkn.go.id\)](https://bkn.go.id)

Yusriadi dan Misnawati. *Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu)*. Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik, Vol. 7 No. 2, (Desember 2017) <https://doi.org/10.26858/jiap.v7i2.4954>

Zafrul dan Indah. *Digitalisasi Pelayanan Pensiun Aparatur Negara Pada Taspen (Studi Tentang Taspen Ototentikasi Di PT Taspen (Persero) KCU Kota Bandar Lampung)*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Vol 9, No. 2, (2021) [IMPLEMENTASI PROGRAM BERBASIS INOVASI PELAYANAN KEPEGAWAIAN SISTEM APLIKASI PELAYANAN KEPEGAWAIAN \(SAPK\) \(STUDI PADA APLIKASI LAYANAN PENSIUN PEGAWAI DI BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR\) | Publika \(unesa.ac.id\)](https://publika.unesa.ac.id)



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran 1: Pernyataan Keaslian Tulisan

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mohammad 'Izzuna
 NIM : T20193057
 Progam Studi : Manajemen Pendidikan Islam
 Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
 Instansi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan dan dibuat orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
 J E M B E R

Jember, 27 Maret 2023
 Saya yang menyatakan



MOHAMMAD 'IZZUNA
 NIM T20193057

Lampiran 2: Matrik Penelitian

Matrik Penelitian

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
Pemanfaatan J-SiLAKON dalam Pelayanan Pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember	1. Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi	a. <i>E-Government</i>	Implementasi <i>E-Government</i> a) Teknologi b) Proses c) Sumber Daya Manusia d) Budaya Organisasi e) Struktur	1. Sumber informan : - Sekretaris Dinas Pendidikan Kabupaten Jember - Kepala Bidang GTK - Pegawai staf pelayanan pensiun dan operator J-SiLAKON - Pegawai staf pelayanan bidang umum dan bidang GTK Dinas Pendidikan - Pihak yang mengajukan pensiun 2. Dokumentasi 3. Kepustakaan	1. Pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian <i>field research</i> 2. Sample penelitian menggunakan teknik <i>purposive sampling</i> 3. Metode, pengumpulan data: a. Observasi b. Wawancara c. Dokumentasi 4. Metode analisis data: a. Pengumpulan data b. Reduksi data c. Penyajian data d. Penarikan kesimpulan 5. Keabsahan data: a. Triangulasi sumber b. Triangulasi teknik	1. Bagaimana pemanfaatan J-SiLAKON dalam pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember? 2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat pada pemanfaatan J-SiLAKON dalam pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember?

Lampiran 3: SOP atau *Standart Operational Procedure* Alur Usulan Pensiun

PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER DINAS PENDIDIKAN

Dr. Subandi No. 29 Kotak Pos 181 Telp. (0331) 487028 Fax.421152 Kode Pos.688118

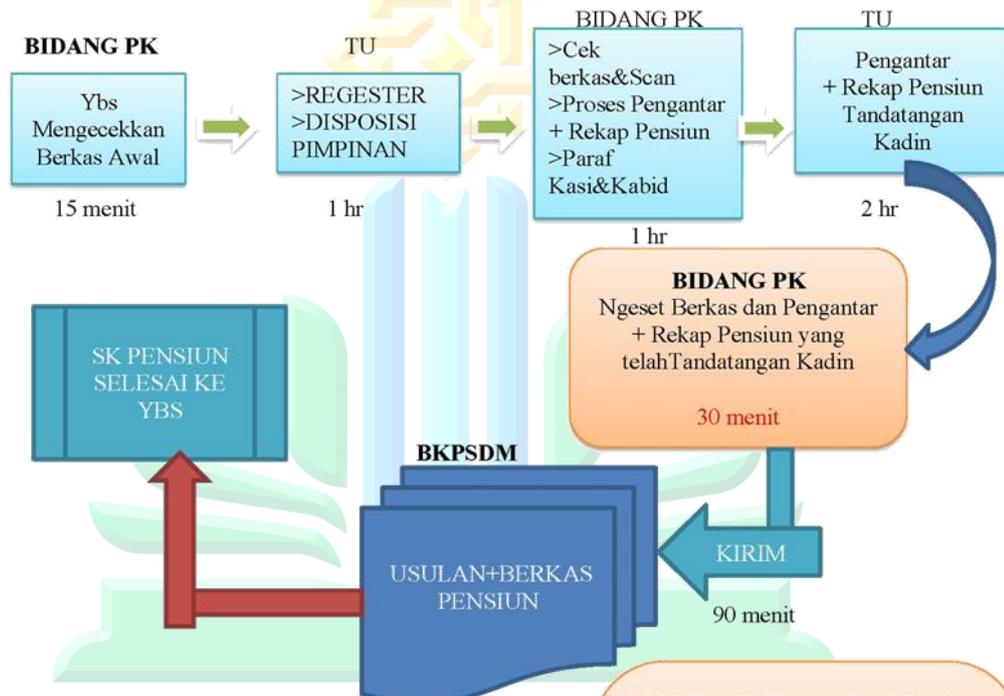
J E M B E R

UNIT KERJA : DINAS PENDIDIKAN KAB. JEMBER
BIDANG : PEMBINAAN KETENAGAAN
NAMA SOP : Pensiun

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

9

PENSIUN



NO	PERSYARATAN	FORMAT SCAN
1	Surat Pengantar Kepala OPD/Lembaga	
2	Data Perorangan Calon Penerima Pensiun (DPCP)	DPCP_NIP
3	SK CPNS	SK_CPNS_NIP
4	SK PNS	SK_PNS_NIP
5	SK Kenaikan Pangkat Terakhir	SK_KP_GOLRU_NIP
6	SK Kenaikan Gaji Berkala Terakhir	SK_KGB_GOLRU_NIP
7	Surat/Akta Nikah/Cerai	AKTA_NIKAH_NIP
8	Kartu Keluarga	KK_NIP
9	Akta Kelahiran Anak *	AKTA_ANAK_NIP
10	Sasaran Kerja Pegawai & Penilaian Prestasi Kerja PNS 1 Tahun Terakhir	PPK_TAHUN_NIP
11	Surat Pernyataan Tidak Pernah Dijatuhi Hukuman Disiplin Sedar/Berat Selama 1 Tahun Terakhir (Asli)	HD_NIP
12	Surat Pernyataan Tidak Sedang Menjalani Proses Pidana atau Pernah Dipidana Penjara (Asli)	TP_NIP
13	Pas Foto 3x3 (5 lembar) - Hitam Putih/Warna Tulis nama & unit kerja di setiap halaman belakang foto	PHOTO_NIP
14	Surat Keterangan Kematian Suami/Istri **	SK_KEMATIAN_NIP
15	SK Peninjauan Masa Kerja ***	SK_PMK_NIP
16	Surat Keterangan Janda/Duda dari Kelurahan **	SKETDUDA_NIP

CATATAN PENTING. HARAP DIBACA :

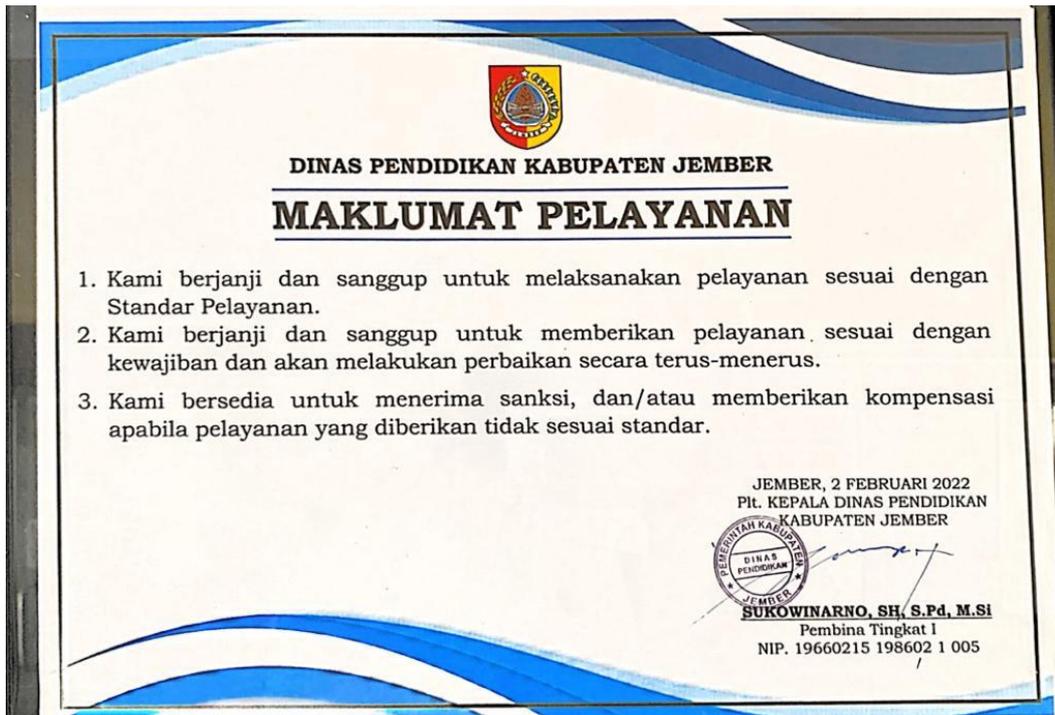
- > Berkas yang diserahkan sebanyak 2 rangkap dan file softcopy berisi scan pdf dokumen.
 - > Berkas yang di scan adalah dokumen ASLI bukan fotokopi.
 - > Seluruh dokumen scan wajib menggunakan format PDF dan besar maksimal 2 Mb
 - > Apabila 1 dokumen terdiri dari beberapa halaman, maka harus dijadikan dalam 1 file, tidak terpisah-pisah.
 - > Penamaan folder usulan adalah : NAMA_NIP (pengetikan NIP tanpa spasi)
- Penamaan file/dokumen scan :
- > Penulisan Gol. Ruang dengan angka. Huruf abjad diubah angka (contoh : III/a → 31; III/d → 34; IV/a → 41, dst)

* * Apabila anak sudah tidak menjadi tanggungan, maka tidak perlu dilampirkan.
* Anak masih kuliah melampirkan SUKET dari Fakultas

** Wajib dilampirkan apabila usulan Pensiun Janda/Duda.

*** Apabila ada, dapat dilampirkan.

Lampiran 4: Maklumat Dinas Pendidikan Kabupaten Jember



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran 5: Motto Pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Jember



**DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN JEMBER**

MOTTO PELAYANAN

S : SANTUN

I : INOVATIF

A : AKUNTABLE

P : PROFESIONAL

GS Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 6: Persyaratan Berkas Pensiun BUP dan Pensiun Janda Duda.

PERSYARATAN PENSIUN BUP (BATAS USIA PENSIUN) DAN PENSIUN JANDA DUDA			
GOL. RUANG IV/B KE ATAS			
NO.	BERKAS YANG DISAMPAIKAN	FORMAT SCAN	CEK
1	Surat Pengantar Kepala OPD/Lembaga	SURAT PENGANTAR	
2	Data Perorangan Calon Penerima Pensiun (DPCP)	DPCP_NIP	
3	SK CPNS	SKCP_NIP	
4	SK PNS	SK_PNS_NIP	
5	SK Kenaikan Pangkat Terakhir	SKKP_NIP	
6	SK Kenaikan Gaji Berkala Terakhir	SK_KGB_NIP	
7	Surat/Akta Nikah/Cerai	AKTA_NIKAH_NIP	
8	Kartu Keluarga	KK_NIP	
9	Akta Kelahiran Anak *	AKTA_ANAK_NIP	
10	Sasaran Kerja Pegawai & Penilaian Prestasi Kerja PNS 1 Tahun Terakhir	SKP1THN_NIP	
11	Surat Pernyataan Tidak Pernah Dijatuhi Hukuman Disiplin Sedang/Berat Selama 1 Tahun Terakhir (Asli)	SUPERHD_NIP	
12	Surat Pernyataan Tidak Sedang Menjalani Proses Pidana atau Pernah Dipidana Penjara (Asli)	SUPERPDNA_NIP	
13	Pas Foto 3x3 (5 lembar) - Hitam Putih/Warna Tulis nama & unit kerja di setiap halaman belakang foto	PHOTO_NIP	
14	Surat Keterangan Kematian Suami/Istri **	SKETMATI_NIP	
15	Surat Keterangan Janda/Duda dari Kelurahan **	SKETDUDA_NIP	
16	Slip Gaji Terakhir	Gaji_Bulan	
17	SK Peninjauan Masa Kerja ***	SK_PMK_NIP	

CATATAN PENTING. HARAP DIBACA :

- > Berkas yang diserahkan sebanyak 1 rangkap dan file softcopy berisi scan dokumen.
- > Berkas yang di scan adalah dokumen ASLI bukan fotokopi.
- > Seluruh dokumen scan wajib menggunakan format PDF dan besar maksimal 2 Mb
- > Apabila 1 dokumen terdiri dari beberapa halaman, maka harus dijadikan dalam 1 file, tidak terpisah-pisah.
- > Penamaan folder usulan adalah : NAMA_NIP (Contoh : Sudarman_196201011980011001)
- > Penamaan file/dokumen scan :

FORMAT	CONTOH
DPCP_NIP	DPCP_196201011980011001
SKCP_NIP	SKCP_196201011980011001
SK_PNS_NIP	SK_PNS_196201011980011001
SKKP_NIP	SKKP_196201011980011001
SK_KGB_NIP	SK_KGB_196201011980011001
AKTA_NIKAH_NIP	AKTA_NIKAH_196201011980011001
KK_NIP	KK_196201011980011001
AKTA_ANAK_NIP	AKTA_ANAK_196201011980011001
SKP1THN_NIP	SKP1THN_196201011980011001
SUPERHD_NIP	SUPERHD_196201011980011001
SUPERPDNA_NIP	SUPERPDNA_196201011980011001
PHOTO_NIP	PHOTO_196201011980011001
SKETMATI_NIP	SKETMATI_196201011980011001
SKETDUDA_NIP	SKETDUDA_196201011980011001
Gaji_Bulan	Gaji_Januari
SK_PMK_NIP	SK_PMK_196201011980011001

* Apabila anak sudah tidak menjadi tanggungan, maka tidak perlu dilampirkan.

** Wajib dilampirkan apabila usulan Pensiun Janda/Duda.

*** Apabila ada, dapat dilampirkan.

**** Apabila ybs sedang memproses Kenaikan Pangkat, berkas dikumpulkan setelah SK Kenaikan Pangkat terbit.

Lampiran 7: Profil Dinas Pendidikan Kabupaten Jember



DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN JEMBER

VISI

SUDAH WAKTUNYA MEMBENAH JEMBER (WES WAYAHE MBENAH JEMBER) DENGAN BERPRINSIP PADA SINERGI,
KOLABORASI DAN AKSELERASI DALAM MEMBANGUN JEMBER

MISI

1. MENINGKATKAN PERTUMBUHAN EKONOMI DENGAN SEMANGAT SINERGITAS DAN KOLABORASI DENGAN SEMUA ELEMEN MASYARAKAT YANG BERBASISKAN POTENSI DAERAH;
2. MEMBANGUN TATA KELOLA PEMERINTAHAN YANG KONDISIF ANTARA EKSEKUTIF, LEGISLATIF, MASYARAKAT DAN KOMPONEN PEMBANGUNAN DAERAH LAINNYA;
3. MENUNTASKAN KEMISKINAN STRUKTURAL DAN KULTURAL DI SEMUA WILAYAH;
4. MENINGKATKAN INVESTASI DENGAN MEMBANGUN DAN MENGEMBANGKAN SEKTOR SEKTOR UNGGULAN DENGAN BERBASISKAN KEKAYAAN SUMBER DAYA ALAM, SUMBER DAYA MANUSIA DAN LINGKUNGAN YANG LESTARI;
5. MENINGKATKAN PELAYANAN DASAR BERUPA KESEHATAN DAN PENDIDIKAN DENGAN SISTEM YANG TERINTEGRASI;
6. MENINGKATKAN KUALITAS DAN KETERSEDIAAN INFRASTRUKTUR PUBLIK YANG MERATA DI SEMUA WILAYAH JEMBER;
7. PENGEMBANGAN POTENSI PARIWISATA DENGAN MENGEDEPANKAN KEARIFAN LOKAL SERTA PELESTARIAN BUDAYA.

Dipindai dengan CamScanner

DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN JEMBER
Jl. Dr. Soedjadi No. 29 Kertajaya, Jember (Jember) - Jember, Jawa Timur 66110 420295
JEMBER

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran 8: Data Pegawai Pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Jember Tahun 2023

DATA PEGAWAI PNS DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN JEMBER TAHUN 2023

No	Nama	Tingkat Pendidikan	Pendidikan Terakhir yang sudah diakui pangkat	Nama Jabatan
1	Drs. HADI MULYONO, M.Si	S-2	S-2 ILMU ADMINISTRASI	Plt.Kepala Dinas
2	Ir. ISMAIL	S-1/Insinyur	S-1 SARJANA TEHNIK	Sekretaris Dinas
3	ALIYATUS SYAMILAH, S.Ag	S-1/Sarjana Agama	S-1 SARJANA AGAMA	Kasubag. Umum dan Kepegawaian
4	AHMAD SAIDI, S.Ag. M.Pd.I	S-2	S-2 PENDIDIKAN ISLAM	Analisis Sumber Daya Manusia Aparatur
5	MOKHAMMAD SUBAIR LUBIS	SLTA Kejuruan	SMEA	Pengadministrasi Umum
6	CAHYO WIBOWO	SLTA Kejuruan	SMK MEKANIK UMUM	Pengadministrasi Persuratan
7	DESI HERAWATI, S.Kom	S-1/Sarjana	S-1 SARJANA KOMPUTER	Penyusun Program anggaran dan Pelaporan
8	WAHJOENING FARIDA, S.Pd	S-1/Sarjana	S-1 PENDIDIKAN PPKN	Verifikator Keuangan
9	EKA YULI ANITASARI, SE	S-1/Sarjana	S-1 EKONOMI MANAJEMEN	Verifikator Keuangan
10	NURUL FATAH	S-1/Sarjana	S-1 ADMINISTRASI PUBLIK	Pengadministrasi Keuangan
11	ICHWAN TAUFIQ	SLTA	SMU IPA	Pengadministrasi Keuangan
12	ENDANG SULISTYOWATI, S.Pd, M.Pd	S-2	S-2 TEKNOLOGI PEMBELAJARAN	Kepala Bidang Pembinaan Sekolah Dasar
13	NANANG HIDAYAT S.Pd, M.Pd	S-2	S-2 PENDIDIKAN	Kasi Kurikulum dan Penilaian
14	Drs. SURYADI	S-1/Sarjana	S-1 ADMINISTRASI NEGARA	Kasi kelembagaan dan Sarana Prasarana
15	TJAHYA WIBAWANI DYAH RESPATI, SE	S-1/Sarjana	S-1 EKONOMI MANAJEMEN	Pengelola Kelembagaan Pendidikan
16	KUSYANTO, S.Pd	S-1 Pendidikan	S-1 Pendidikan	Pengadministrasi Umum
17	AGUS SUSANTO	SLTA	SMA	Pengadministrasi Kesiswaan
18	HARIYANTO, S.Pd	S-1/Sarjana	A-IV MATEMATIKA	Kepala Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Pertama
19	TULUS WIJAYANTO, S.Pd,	S-2	S-2 TEKNOLOGI PEMBELAJARAN	Kasi Kurikulum dan Penilaian

No	Nama	Tingkat Pendidikan	Pendidikan Terakhir yg sudah diakui pangkat	Nama Jabatan
	M.Si			
20	FATAH YASIN, S.Pd	S-1 Pendidikan	S-1 Pendidikan	Pengadministrasi Kurikulum
21	JAM HARIYADI, SH, MM	S-2	S-2 MAGISTER MANAJEMEN	Kasi kelembagaan dan Sarana Prasarana
22	SRI ASTUTIK	SLTA	SEKOLAH MENENGAH EKONOMI ATAS (SMEA)	Pengadministrasi Kesiswaan
23	Drs. ROFIK	S-1 Psikologi	S-1 Psikologi	Kepala Bidang Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Non Formal
24	ASTONO, SE	S-1 Ekonomi	S-1 Ekonomi	Kasi Kurikulum dan Penilaian
25	LILIK MAKHFYIAH, S.Pd	S-1 Pendidikan	S-1 PENDIDIKAN MIPA	Kepala Bidang Pembinaan Ketenagaan
26	SUKAMTO, S.Sos	S-1/Sarjana	S-1 ILMU ADMINISTRASI NEGARA	Analisis Kebutuhan Pendidik dan Tenaga Kependidikan
27	SUPRAMU TYASMONO EKO SAPUTRO, A.Md	D-III	D-III PERPAJAKAN	Pengelola Kepegawaian
28	DYAH RAHMAWATI SEPTARINI, S.Pd	S-1 Teknologi Pendidikan	S-1 Teknologi Pendidikan	Pengelola Disiplin Pegawai
29	JAROT WALUYO, S.Pd	S-1 Pendidikan	S-1 Pendidikan Sejarah	Kasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan Sekolah Dasar
30	MARET WIJAYATI, S.Pd	S-1 Pendidikan	S-1 Pendidikan Biologi	Analisis Kebutuhan Pendidik dan Tenaga Kependidikan
31	HARYONO, SH	S-1 Hukum	S-1 Hukum	Kasi Pendidik dan Tenaga Kependidikan Sekolah Menengah Pertama
32	SUKARIONO, S.Sos	S-1 /Sosial	S-1 ILMU ADMINISTRASI NEGARA	Perencana Ahli Muda
33	NUR UMI, S.Pd	S-1/Sarjana	S-1 PENDIDIKAN MATEMATIKA	Analisis Keuangan Pusat Dan Daerah Ahli Muda
34	TITIK SETIYOWATI, S.Pd	S-1/Pendidikan	S-1 Pendidikan	Pengembang Teknologi

No	Nama	Tingkat Pendidikan	Pendidikan Terakhir yg sudah diakui pangkat	Nama Jabatan
				pembelajaran Ahli Muda
35	Dra. DWI ASTUTI	S-1 PDU	S-1 PDU	Pengembang Teknologi pembelajaran Ahli Muda
36	MUCHLIZZATUS SAMINA, S.Pd, M.Si	S2	S2 Administrasi Publik	Analisis SDM Aparatur Ahli Muda

DATA PEGAWAI TIDAK TETAP (PTT) DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN JEMBER TAHUN 2023

NO	NAMA	TGL LAHIR	USIA	PEKERJAAN	TUGAS 2022
1	AGUS HERMAWAN	26 September 1985	37	Staf Dinas Pendidikan Kab. Jember	KEUANGAN (DRIVER DAN PEMBANTU PENGELOLA GAJI
2	SRIYANTO	06 Desember 1976	46	Staf Dinas Pendidikan Kab. Jember	PEMBANTU UMUM PEMELIHARA SARPRAS DAN PERLENGKAPAN, KURIR SURAT
3	ELLY JULIA DWI CRISTANTI	15 Juli 1969	53	Staf Dinas Pendidikan Kab. Jember	KEUANGAN, PENATA ARSIP KEU DAN PENGELOLA DATA KEU
4	CAHYO CONDRON HIMAWAN	03 Juli 1991	31	Staf Dinas Pendidikan Kab. Jember	BIDANG SMP
5	IMAN ANSHORI	24 November 1977	45	Staf Dinas Pendidikan Kab. Jember	BIDANG SD
6	CIPTIANINGSIH GHONITA SARI	12 Mei 1986	36	Staf Dinas Pendidikan Kab. Jember	KEUANGAN
7	AHMAD	02 Juni 1983	39	Staf Dinas Pendidikan Kab. Jember	PENGELOLA DATA KEPEGAWAIAN
8	AHMAD	12 April 1964	58	Staf Dinas Pendidikan Kab. Jember	PENJAGA MALAM
9	ABDUS IMAM ABSOLIN	11 Desember 1979	43	Staf Dinas Pendidikan Kab. Jember	DRIVER KADIS, MEMBANTU MENJAGA KEBERSIHAN

NO	NAMA	TGL LAHIR	USIA	PEKERJAAN	TUGAS 2022
10	HADI MULYONO	10 Juli 1978	44	Staf Dinas Pendidikan Kab. Jember	PRC, DAPODIK
11	RENGGA DWI ROMADHAN	05 Mei 1989	33	Staf Dinas Pendidikan Kab. Jember	TIM BOS
12	NOVIA DWI CANDRA DIANI	11 Maret 1976	46	Staf Dinas Pendidikan Kab. Jember	GTK
13	SHAMSUL HUDA	01 Januari 1982	40	Staf Dinas Pendidikan Kab. Jember	GTK
14	HENNY PUSPITA DAMAYANTI	08 April 1988	34	Staf Dinas Pendidikan Kab. Jember	GTK
15	RIRIN PURNAWAN	14 Februari 1975	47	Staf Dinas Pendidikan Kab. Jember	ASET (ARSIP SURAT)
16	MARNI	20 Oktober 1966	56	Staf Dinas Pendidikan Kab. Jember	BLP
17	ONI SURYONO	05 Mei 1976	46	Staf Dinas Pendidikan Kab. Jember	BIDANG PAUD
18	AHMAD RIFA'I	01 Juni 1986	36	Staf Dinas Pendidikan Kab. Jember	TIM KEBERSIHAN (UMPEG)
19	HARIS WAHYUDI RUSHAN	01 Januari 1980	42	Staf Dinas Pendidikan Kab. Jember	PRC
20	HENDRO HARI KUSWAHYUDI	02 Juni 1977	45	Staf Dinas Pendidikan Kab. Jember	ASET, PEMBANTU PENGELOLA DATA
21	ARWAN SISWONO	02 Juni 1982	40	Staf Dinas Pendidikan Kab. Jember	BIDANG PAUD
22	DEVI INTAN	11 September 1985	37	Staf Dinas Pendidikan Kab. Jember	BIDANG SD
23	AGUNG PRAKOSO	27 Juli 1987	35	Staf Dinas Pendidikan Kab. Jember	BIDANG SMP
24	ERWIN TRI LESTARI	03 September 1976	46	Staf Dinas Pendidikan Kab. Jember	BIDANG SMP
25	EDY WINARTO	02 September	52	Staf Dinas Pendidikan	ASET

NO	NAMA	TGL LAHIR	USIA	PEKERJAAN	TUGAS 2022
		1970		Kab. Jember	
26	SLAMET PUJIONO	15 April 1986	36	Staf Dinas Pendidikan Kab. Jember	BIDANG SMP
27	JOYO BUDIWANTO	25 November 1981	41	Staf Dinas Pendidikan Kab. Jember	BIDANG SMP
28	MUHAMMAD HAINUR	17 Maret 1990	32	Staf Dinas Pendidikan Kab. Jember	BIDANG SD (BOS)
29	APRIYANTO	08 April 1983	39	Staf Dinas Pendidikan Kab. Jember	PRC
30	SURYADI	16 Juni 1989	33	Staf Dinas Pendidikan Kab. Jember	UMPEG (PENGELOLA ASET TETAP)
31	EDDY SUYANTO	27 Juli 1984	38	Staf Dinas Pendidikan Kab. Jember	UMPEG (PENGELOLA DATA TANAH & BANGUNAN)
32	FIEDA FEBRIANTI	21 Februari 1993	29	Staf Dinas Pendidikan Kab. Jember	BIDANG PAUD
33	HENDRIK SANTOSO	16 April 1978	44	Staf Dinas Pendidikan Kab. Jember	UMPEG (PENGELOLA PROSES TINGKAT, BERKALA, KEPEGAWAIAN), PINJAM PAKAI KENDARAAN DINAS
34	IBIN 'ATHO ILLAH ASKANY	30 April 1981	41	Staf Dinas Pendidikan Kab. Jember	PRC
35	INDRA PUJIONO	05 Mei 1993	29	Staf Dinas Pendidikan Kab. Jember	UMPEG (PENGELOLA ASET LANCAR)
36	SUMILAH	09 Oktober 1962	60	Staf Dinas Pendidikan Kab. Jember	UMPEG (PENGELOLA PELANAN UMUm)
37	SAESTUNING AYEM	14 September 1964	58	Staf Dinas Pendidikan Kab. Jember	PENGELOLA DHARMA WANITA
38	FAUSAN	10 November 1983	39	Staf Dinas Pendidikan Kab. Jember	PENGELOLA SURAT MASUK KE KADIS
39	ABDUL ASIS	10 Oktober 1975	47	Staf Dinas Pendidikan Kab. Jember	TIM KEBERSIHAN (UMPEG)

NO	NAMA	TGL LAHIR	USIA	PEKERJAAN	TUGAS 2022
40	EDI PURNOMO	22 Maret 1973	49	Staf Dinas Pendidikan Kab. Jember	TIM KEBERSIHAN (PAUD)
41	YUNIS UTAMI	02 Februari 1980	42	Staf Dinas Pendidikan Kab. Jember	PAUD
42	MELLA ROSA SEBIFERA	05 Oktober 1993	29	Staf Dinas Pendidikan Kab. Jember	PRC
43	HARIONO PONCO ADI	21 Juni 1978	44	Staf Dinas Pendidikan Kab. Jember	GTK
44	WINDY BIMA GINTING RANJANU	13 Januari 2001	21	Staf Dinas Pendidikan Kab. Jember	PRC
45	TESAR WIMBARA	18 Desember 1995	26	Staf Dinas Pendidikan Kab. Jember	BIDANG SMP
46	AHMAD KHOLID HALIMI	03 September 1989	33	Staf Dinas Pendidikan Kab. Jember	BIDANG SD
47	IVAN FADHILLAH	04 Agustus 1997	25	Staf Dinas Pendidikan Kab. Jember	BIDANG GTK
48	SULAIMAN	14 Mei 2000	22	Staf Dinas Pendidikan Kab. Jember	PARKIR (UMPEG)
49	HOLIK	26 Desember 1991	30	Staf Dinas Pendidikan Kab. Jember	TIM KEBERSIHAN (UMPEG)
50	YUNI DYAH PRATIWI	26-Jun- 1996	26	Staf Dinas Pendidikan Kab. Jember	BIDANG GTK
51	RAHMAD HIDAYATULLAH	01 Januari 1991	31	Staf Dinas Pendidikan Kab. Jember	BIDANG SMP
52	SLAMET HADIONO	18 September 1969	53	Staf Dinas Pendidikan Kab. Jember	BIDANG SMP

PEDOMAN PENELITIAN

A. Pedoman Observasi

1. Pelaksanaan proses kegiatan pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember
2. Pelaksanaan proses kegiatan input dan unggah data berkas pengajuan pensiun melalui J-SiLAKON di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember
3. Data atau gambaran objektif Dinas Pendidikan Kabupaten Jember

B. Pedoman Wawancara

Informan yang terlibat pada penelitian ini meliputi: Sekretaris Dinas Pendidikan Kabupaten Jember, Kepala Bidang GTK atau Guru dan Tenaga Kependidikan Dinas Pendidikan Kabupaten Jember, Pegawai staff pelayan pensiun sekaligus sebagai operator J-SiLAKON Dinas Pendidikan Kabupaten Jember, Pegawai staff umum Dinas Pendidikan Kabupaten Jember, Pegawai staff Bidang GTK Dinas Pendidikan Kabupaten Jember, dan Calon pensiun sekaligus penerima layanan.

1. Wawancara dengan Bapak Ismail selaku Sekretaris Dinas Pendidikan Kabupaten Jember:
 - a) Seperti apa pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember dengan memanfaatkan J-SiLAKON dari segi teknologi?
 - b) Bagaimana alur proses dalam mengajukan pensiun melalui pemanfaatan J-SiLAKON di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember?
 - c) Seperti apa bentuk fasilitas dalam menunjang kualitas Sumber Daya Manusia yang sebagai pegawai staff di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember dalam

memberikan pelayanan?

- d) Bagaimana Dinas Pendidikan Kabupaten Jember dalam memberikan kepuasan pelayanan terutama pada pelayanan pensiun?
- e) Seperti apa struktur prosedur pelayanan pensiun dengan pemanfaatan J-SiLAKON di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember?
- f) Apakah pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember dengan memanfaatkan J-SiLAKON terdapat hubungan kerjasama dengan instansi pemerintah lain?

2. Wawancara dengan Ibu Lilik Makhfiah selaku Kepala Bidang GTK Dinas Pendidikan Kabupaten Jember

- a) Apakah terdapat kebijakan terkait penggunaan J-SiLAKON dalam pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember?
- b) Seperti apa pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember dengan memanfaatkan J-SiLAKON dari segi teknologi?
- c) Bagaimana alur proses dalam mengajukan pensiun melalui pemanfaatan J-SiLAKON di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember?
- d) Seperti apa bentuk fasilitas dalam menunjang kualitas Sumber Daya Manusia yang sebagai pegawai staff di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember dalam memberikan pelayanan?
- e) Bagaimana cara dan sikap anda dalam memimpin untuk dapat menggerakkan dan mengatur pegawai staff dalam memberikan pelayanan yang ada di bidang GTK?
- f) Seperti apa struktur prosedur pelayanan pensiun dengan pemanfaatan J-SiLAKON di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember?

- g) Apakah pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember dengan memanfaatkan J-SiLAKON terdapat hubungan kerjasama dengan instansi pemerintah lain?
 - h) Apa saja faktor pendukung internal pada pemanfaatan J-SiLAKON dalam pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember?
 - i) Apa saja faktor pendukung eksternal pada pemanfaatan J-SiLAKON dalam pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember?
 - j) Apa saja faktor penghambat internal pada pemanfaatan J-SiLAKON dalam pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember?
 - k) Apa saja faktor penghambat eksternal pada pemanfaatan J-SiLAKON dalam pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember?
3. Wawancara dengan Bapak Hariono Ponco Adi pegawai staff pelayan pensiun sekaligus sebagai operator J-SiLAKON Dinas Pendidikan Kabupaten Jember
- a) Apakah terdapat kebijakan terkait penggunaan J-SiLAKON dalam pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember?
 - b) Seperti apa pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember dengan memanfaatkan J-SiLAKON dari segi teknologi?
 - c) Seperti apa standar berkas digital dari pemanfaatan J-SiLAKON dalam pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember?
 - d) Bagaimana cara kerja aplikasi J-SiLAKON untuk keamanan data berkas pensiun dari segi teknologi?
 - e) Bagaimana cara kerja tindakan J-SiLAKON ketika pengunggahan berkas pengajuan pensiun?
 - f) Bagaimana alur proses dalam mengajukan pensiun melalui pemanfaatan J-SiLAKON di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember?

- g) Seperti apa langkah awal sebelum pelaksanaan proses penginputan berkas pensiun melalui pemanfaatan J-SiLAKON di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember?
 - h) Seperti apa saja proses dan cara kerja pelaksanaan pelayanan pensiun dengan memanfaatkan J-SiLAKON?
 - i) Kapan waktu pelaksanaan pelayanan pensiun dengan memanfaatkan J-SiLAKON di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember?
 - j) Seperti apa struktur prosedur pelayanan pensiun dengan pemanfaatan J-SiLAKON di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember?
 - k) Apakah pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember dengan memanfaatkan J-SiLAKON terdapat hubungan kerjasama dengan instansi pemerintah lain?
 - l) Apa saja faktor pendukung internal pada pemanfaatan J-SiLAKON dalam pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember?
 - m) Apa saja faktor pendukung eksternal pada pemanfaatan J-SiLAKON dalam pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember?
 - n) Apa saja faktor penghambat internal pada pemanfaatan J-SiLAKON dalam pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember?
 - o) Apa saja faktor penghambat eksternal pada pemanfaatan J-SiLAKON dalam pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember?
4. Wawancara dengan pegawai staff umum Dinas Pendidikan Kabuapten Jember
- a) Apakah tahu terkait dengan aplikasi J-SiLAKON dan prosedur pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember?
5. Wawancara dengan pegawai staff Bidang GTK Dinas Pendidikan Kabupaten Jember

- a) Bagaimana sikap AKHLAK dalam memberikan pelayanan yang ada di bidang GTK Dinas Pendidikan Kabupaten Jember?
6. Wawancara dengan calon pensiun sekaligus penerima layanan
 - a) Bagaimana alur proses dalam mengajukan pensiun melalui pemanfaatan J-SiLAKON di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember?
 - b) Bagaimana tanggapan anda terkait kompetensi petugas pegawai staff dalam memberikan pelayanan terutama pelayanan pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember?
 - c) Seperti apa tanggapan anda mengenai loyalitas Dinas Pendidikan Kabupaten Jember dalam penyelenggaraan pelayanan terutama pelayanan pensiun?

C. Pedoman Dokumentasi

1. Profil Dinas Pendidikan Kabupaten Jember
2. Struktur organisasi Dinas Pendidikan Kabupaten Jember
3. Data Pegawai Staff Dinas Pendidikan Kabupaten Jember
4. Dokumen serta foto-foto kegiatan pemanfaatan J-SiLAKON dalam pelayanan pensiun yang berkaitan dengan penelitian

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran 10: Jurnal Kegiatan Penelitian

JURNAL PENELITIAN

No	Tanggal	Uraian Kegiatan	Paraf
1	30 Januari 2023	Mengusulkan perijinan penelitian Dinas Pendidikan Kabupaten Jember ke BAKESBANGPOL atau Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Jember www.j-krep.jemberkab.go.id	Online
2	31 Januari 2023	Surat masuk ke Dinas Pendidikan Kabupaten Jember	
3	07 Februari 2023	Meminta data profile Dinas Pendidikan Kabupaten Jember	
4	27 Februari 2023	Wawancara dengan Sekretaris Dinas Pendidikan Kabupaten Jember Bapak Ir. Ismail	F.
5	28 Februari 2023	Wawancara dengan Kepala bidang GTK atau Guru dan Tenaga Kependidikan Dinas Pendidikan Kabupaten Jember Ibu Lilik Makhfiyah, S.Pd	
6	01 Maret 2023	Wawancara dengan pegawai staff pelayanan pensiun dan operator J-SiLAKON Dinas Pendidikan Kabupaten Jember Bapak Hariono Ponco Adi	
7	02 Maret 2023	Wawancara dengan pegawai staff Bidang GTK atau Guru dan Tenaga Kependidikan Dinas Pendidikan Kabupaten Jember	
8	03 Maret 2023	Wawancara dengan pegawai staff Umum Dinas Pendidikan Kabupaten Jember	

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
Jember, 16 Maret 2023

an. KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN JEMBER
SEKRETARIS
ub. KEPALA BIDANG PEMBINAAN KETENAGAAN



LILIK MAKHFIYAH, S.Pd
Penata Tk. I
NIP. 19750802 200901 2 001

Lampiran 11: Dokumentasi kegiatan

DOKUMENTASI KEGIATAN

NO	FOTO	DESKRIPSI
01		Tampak depan jalan lokasi Dinas Pendidikan Kabupaten Jember pada tanggal 7 Februari 2023
02		Dokumentasi dengan narasumber Sekretaris Dinas Pendidikan Kabupaten Jember pada tanggal 27 Februari 2023
03		Dokumentasi dengan narasumber Kepala Bidang GTK atau Guru dan Tenaga Kependidikan Dinas Pendidikan Kabupaten Jember pada tanggal 28 Februari 2023
04		Dokumentasi dengan narasumber pegawai staff pelayanan pensiun sekaligus operator J-SILAKON di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember pada tanggal 01 Maret 2023

NO	FOTO	DESKRIPSI
05		Dokumentasi dengan narasumber pegawai staff bidang GTK pada tanggal 02 Maret 2023
06		Dokumentasi dengan narasumber pegawai staff bidang GTK Dinas Pendidikan Kabupaten Jember pada tanggal 02 Maret 2023
07		Dokumentasi dengan narasumber pegawai staff bidang GTK Dinas Pendidikan Kabupaten Jember pada tanggal 02 Maret 2023
08		Dokumentasi proses kegiatan pemberian pelayanan di Bidang GTK Dinas Pendidikan Kabupaten Jember pada tanggal 02 Maret 2023
09		Dokumentasi dengan narasumber pegawai staff umum Dinas Pendidikan Kabupaten Jember pada tanggal 03 Maret 2023

NO	FOTO	DESKRIPSI
10		Dokumentasi dengan narasumber pegawai staff umum Dinas Pendidikan Kabupaten Jember pada tanggal 03 Maret 2023
11		Dokumentasi dengan narasumber pegawai staff umum Dinas Pendidikan Kabupaten Jember pada tanggal 03 Maret 2023
12		Dokumentasi dengan narasumber pihak pengusul pensiun pada tanggal 06 Maret 2023
13		Dokumentasi dengan narasumber pihak pengusul pensiun pada tanggal 06 Maret 2023
14		Dokumentasi dengan narasumber pihak pengusul pensiun pada tanggal 06 Maret 2023

NO	FOTO	DESKRIPSI
15		<p>Dokumentasi dengan narasumber pihak pegawai TU atau Tata Usaha SMPN6 Jember pada tanggal 06 Maret 2023</p>
16		<p>Dokumentasi kegiatan proses penginputan berkas usulan pensiun pada tanggal 07 Maret 2023</p>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS TARBİYAH DAN ILMU KEGURUAN

Jl. Mataram No. 01 Mangli. Telp.(0331) 428104 Fax. (0331) 427005 Kode Pos: 68136
 Website: [www.http://ftik.uinkhas-jember.ac.id](http://ftik.uinkhas-jember.ac.id) Email: tarbiyah.iainjember@gmail.com

Nomor : B-5669/In.20/3.a/PP.009/12/2022

Sifat : Biasa

Perihal : **Permohonan Bimbingan Skripsi**

Yth. Fiqru Mafar, M.IP

Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan UIN KHAS Jember

Bahwa dalam rangka menyelesaikan program S1 pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan mahasiswa dipersyaratkan untuk menyusun skripsi sebagai tugas akhir. Sehubungan dengan hal tersebut, dimohon kepada Saudara Fiqru Mafar, M.IP berkenan membimbing mahasiswa atas nama :

NIM : T20193057
 Nama : MOHAMMAD IZZUNA
 Semester : TUJUH
 Program Studi : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
 Judul Skripsi : PEMANFAATAN J-SILAKON
 DALAM PELAYANAN

PENSIUN DI DINAS
 PENDIDIKAN KABUPATEN
 JEMBER

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
 JEMBER

Demikian atas kesediaan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Jember, 16 Desember 2022

an. Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik,



MASHUDI



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS TARBİYAH DAN ILMU KEGURUAN

Jl. Mataram No. 01 Mangli. Telp.(0331) 428104 Fax. (0331) 427005 Kode Pos: 68136
 Website:www.http://ftik.uinkhas-jember.ac.id Email: tarbiyah.iainjember@gmail.com

SURAT TUGAS

Nomor : B-5669/In.20/3.a/PP.009/12/2022

Menimbang :

- a. bahwa dalam rangka menghasilkan skripsi yang bermutu bagi mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember, perlu kepastian pembimbing;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada huruf a, maka perlu disusun Surat Tugas bagi Pembimbing Skripsi.

Dasar :

Keputusan Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Nomor 02/iN.20/3/01//2017 Tentang Penunjukan Pembimbing Skripsi, Tim Penguji Sidang Skripsi, dan Koordinator Ujian Sidang Skripsi

MEMBERI TUGAS

Kepada :

Fiqru Mafar, M.IP

Untuk :

Membimbing Skripsi Mahasiswa :

- a. NIM : T20193057
- b. Nama : MOHAMMAD IZZUNA
- c. Prodi : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
- d. Judul : PEMANFAATAN J-SILAKON DALAM PELAYANAN PENSUN DI DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN JEMBER

Tugas Berlaku : Sejak tanggal ditetapkan sampai dengan tanggal 16 Desember 2023 dan jika tidak selesai dalam waktu yang ditetapkan, diharapkan melaporkan perkembangan proses bimbingan kepada Wakil Dekan Bidang Akademik.

Jember, 16 Desember 2022 an. Dekan,
 Wakil Dekan Bidang Akademik,



MASHUDI

Lampiran 14: Surat Permohonan Ijin Penelitian (Kampus)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN

Jl. Mataram No. 01 Mangli. Telp.(0331) 428104 Fax. (0331) 427005 Kode Pos: 68136
 Website: [www.http://ftik.uinkhas-jember.ac.id](http://ftik.uinkhas-jember.ac.id) Email: tarbiyah.iainjember@gmail.com

Nomor : B-0409/In.20/3.a/PP.009/01/2023

Sifat : Biasa

Perihal : **Permohonan Ijin Penelitian**

Yth. Kepala BAKESBANGPOL Kabupaten Jember
 Jl. Letjen S. Parman No. 89, Tegal Boto Kidul, Karangrejo, Kec. Sumbersari,
 Kabupaten Jember 68124

Dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, maka mohon diijinkan mahasiswa berikut :

NIM : T20193057
 Nama : MOHAMMAD IZZUNA
 Semester : Semester delapan
 Program Studi : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai "PEMANFAATAN J-SILAKON DALAM PELAYANAN PENSUUN DI DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN JEMBER" yang beralamatkan Jl. DR. Subandi No.29, Jemberlor, Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur ; selama 60 (enam puluh) hari di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu Drs. Hadi Mulyono, M. Si

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Jember, 30 Januari 2023

an. Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik,



MASHUDI

Surat Permohonan Ijin Penelitian (Badan Kesatuan Bangsa dan Politik)



PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Letjen S Parman No. 89 Telp. 337853 Jember

Kepada
 Yth. Sdr. Kepala Dinas Pendidikan
 Kabupaten Jember

di -
 Jember

SURAT REKOMENDASI

Nomor : 074/0367/415/2023

Tentang
PENELITIAN

- Dasar : 1. Permendagri RI Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Permendagri RI Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian
 2. Peraturan Bupati Jember No. 46 Tahun 2014 tentang Pedoman Penerbitan Surat Rekomendasi Penelitian Kabupaten Jember
- Memperhatikan : Surat UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER, 30 Januari 2023, Nomor: B-0409/In.20/3.a/PP.009/01/2023, Perihal: Permohonan Perijinan Penelitian/ Riset di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember sebagai Pemenuhan Tugas Skripsi

MEREKOMENDASIKAN

- Nama : Mohammad Izzuna
 NIM : T20193057
 Daftar Tim : -
 Instansi : UIN KHAS Jember/ Fakultas Tarbiyah Ilmu Keguruan/ Manajemen Pendidikan Islam
 Alamat : l. Mataram No.1, Krajan, Sempusari, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131
 Keperluan : Melaksanakan kegiatan penelitian *dengan judul/terkait* Pemanfaatan J-SILAKON dalam Pelayanan Pensiun di Dinsa Pendidikan Kabupaten Jember
 Lokasi : Dinas Pendidikan Kabupaten Jember
 Waktu Kegiatan : 30 Januari 2023 s/d 30 April 2023

Apabila tidak bertentangan dengan kewenangan dan ketentuan yang berlaku, diharapkan Saudara memberi bantuan tempat dan atau data seperlunya untuk kegiatan dimaksud.

1. Kegiatan dimaksud benar-benar untuk kepentingan Pendidikan.
2. Tidak dibenarkan melakukan aktivitas politik.
3. Apabila situasi dan kondisi wilayah tidak memungkinkan akan dilakukan penghentian kegiatan.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

J E M

Ditetapkan di : Jember
 Tanggal : 31 Januari 2023
KEPALA BAKESBANG DAN POLITIK
KABUPATEN JEMBER

Ditandatangani secara elektronik



j-krep.jemberkab.go.id

Tembusan : 1. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu
 Yth. Sdr. Keguruan UIN KHAS Jember
 2. Mahasiswa Ybs.

Dr. H. EDY BUDI SUSILO, M.Si
 Pembina Utama Muda
 NIP. 19681214 198809 1 001

Lampiran 15: Surat Keterangan Selesai Penelitian



**PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER
DINAS PENDIDIKAN**

Jalan dr. Soebandi no. 29 Kotak Pos 181 Telp. (0331) 487028 Fax. 421152 Kode Pos 68118
JEMBER

SURAT KETERANGAN

Nomor : 800/ 1134 /310/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama lengkap : **LILIK MAKHFİYAH, S.Pd**
 N I P : 19750802 200901 2 001
 Pangkat/Golongan : Penata Tk. I / III d
 Jabatan : Kepala Bidang Pembinaan Ketenagaan

Menerangkan dengan sebenarnya, bahwa :

Nama lengkap : **MOHAMMAD IZZUNA**
 NIM : T20193057
 Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
 Fakultas : Tarbiyah Ilmu Keguruan
 Judul Skripsi : Pemanfaatan J-SILAKON dalam Pelayanan
 Pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten
 Jember

Yang bersangkutan telah melakukan penelitian mengenai Pemanfaatan J-SILAKON dalam Pelayanan Pensiun di Dinas Pendidikan Kabupaten Jember terhitung mulai tanggal 30 Januari 2023 s/d 30 Maret 2023.

Demikian surat keterangan ini kami buat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 31 Maret 2023

An. KEPALA DINAS PENDIDIKAN
 KABUPATEN JEMBER
 SEKRETARIS

Ub. KABID PEMBINAAN KETENAGAAN



LILIK MAKHFİYAH, S.Pd
NIP. 19750802 200901 2 001

Tembusan Yth.

1. Kepala Dinas Pendidikan Kab. Jember sebagai Laporan

Lampiran 16: Biodata Penulis

BIODATA PENULIS

Nama : Mohammad 'Izzuna
NIM : T20193057
Tempat, Tanggal Lahir : Gresik, 16 Mei 2001
Alamat : Dukuksampayen RT 005/ RW 003, Kecamatan Dukuksampayan,
Kabupaten Gresik, Jawa Timur, 61163
Email : zunamuhammad22@gmail.com
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Riwayat Pendidikan

Periode	Lembaga/ Instansi	Jurusan	Jenjang Pendidikan
2007-2013	MI Darul Ulum Benem Selatan	-	SD/MI
2013-2016	MTs. Miftahul Jannah	-	SMP/MTs
2016-2019	SMK Negeri 1 Lamongan	Pemasaran	SMK/SMA
2019-2023	UIN KHAS Jember	MPI	S1

Pengalaman Organisasi

Tahun Aktif	Lembaga/ Instansi	Jabatan
2022-2023	Komunitas IMASKALA (Ikatan Mahasiswa Alumni SMK Negeri 1 Lamongan)	Anggota Departemen Agama, Sosial, dan Kemasyarakatan
2021-2022	Komunitas GenBI Jember (Generasi Baru Indonesia) Periode 2021	Ketua Divisi Hubungan Masyarakat Bidang GenBI Intelektual
2021-2023	Komunitas GenBI Tingkat Jawa Timur Periode 2021	Anggota Dewan Pendidikan dan Lingkungan Hidup
2022-2023	Komunitas GenBI Jember Periode 2022	Ketua Divisi Perlengkapan Bidang GenBI <i>Personality Development</i>
2022-2023	UKK Koperasi Mahasiswa Pandhalungan UIN KHAS Jember	Ketua Divisi Keilmuan dan Pelatihan

Prestasi

1. Juara 1 Lomba Musabaqoh Hifdzil Quran (Kategori Juz 30) dalam Rangka Memperingati Hari Santri Nasional Tahun 2019 Tingkat Pondok Pesantren Baitul Ilmi Jember
2. Juara 1 Lomba Essay Festival Manajemen Tahun 2020 Tingkat Himpunan Mahasiswa Program Studi (HMPS) Manajemen Pendidikan Islam IAIN Jember
3. Juara 1 Lomba Essay dan Cipta Puisi Tahun 2021 Tingkat Himpunana Mahasiswa Program Studi (HMPS) Manajemen Pendidikan Islam IAIN Jember