**KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA**

**DALAM PELAYANAN PENSIUN**

** DI BADAN KEPEGAWAIAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN (BKPP) KABUPATEN KULON PROGO**

**PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Refianawati Juniar Lestari

NPP. 29.0894

*Asdaf Kabupaten Kulon Progo, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*

*Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik*

*Email:* [*refianawatijuniarlestari@gmail.com*](mailto:refianawatijuniarlestari@gmail.com)

**ABSTRACT**

The performance of the Civil Servant Apparatus (PNS) needed to act based on the code of ethics that has been regulated in the legislation. The existence of several characteristics in the public service assessments aimed to create a good quality of employees’ performances which was in accordance with the expectations public service recipients, especially the community. Therefore, the writer was interested to write the thesis entitled **Performance of State Civil Apparatus in Retirement Services at the Education and Training Personnel Agency (BKPP) Kulon Progo Regency, Special Region of Yogyakarta Province**.

This internship aimed to determine the performance of the State Civil Apparatus in the case of retirement services at the Education and Training Personnel Agency (BKPP) of Kulon Progo Regency in evaluating employees’ performances in the field of employee retirement services, some of the obstacles that were experienced during the implementation, and efforts that must be used to overcome these obstacles. This particular internship used descriptive qualitative research methods with an inductive approach. In this thesis, the writer collected the data by using three types of data collection techniques, namely, observation, interview guidelines, and document analysis.

Based on the results of findings and discussions, it could be concluded that the performance of the State Civil Apparatus in the case of retirement services at the Education and Training Personnel Agency (BKPP) of Kulon Progo Regency in employee retirement services in Kulon Progo Regency has been accomplished ****properly. It could be seen from the quantity of work, timeliness, cost effectiveness, and the need for superiors. There were two things which hindered the retirement services, namely, the limited number of apparatuses and inadequate infrastructures that were not keeping up with the times. Some efforts that have been conducted by the Education and Training Personnel Agency (BKPP) of Kulon Progo Regency were related to increase the number of personnels/ apparatuses and evaluate the employees of retirement services.

**Keywords: Performance, Apparatus, Service, Retirement**

**ABSTRAK**

Kinerja aparatur Pegawai Negeri Sipil (PNS) selayaknya bertindak sesuai dengan kode etik yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Adanya beberapa ciri-ciri dalam penilaian pelayanan publik tersebut bertujuan untuk menciptakan kualitas kinerja pegawai sesuai dengan harapan dari penerima pelayanan publik, terkhusus masyarakat. Oleh karena itu, penulis tertarik mengambil judul **Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Pensiun di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan (BKPP) Kabupaten Kulon Progo Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan pensiun di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan (BKPP) Kabupaten Kulon Progo dalam penilaian kinerja pegawai bidang pelayanan pensiun pegawai, hambatan yang dialami dalam pelaksanaan, dan upaya dalam mengatasi hambatan tersebut.

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan yaitu wawancara, observasi, dan studi kepustakaan (dokumentasi). Teknik analisis data yang digunakan yaitu triangulasi.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan pensiun di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan (BKPP) Kabupaten Kulon Progo dalam pelayanan pensiun pegawai di Kabupaten Kulon Progo telah berjalan baik, hal ini dapat dilihat dari kuantitas pekerjaan, ketepatan waktu, efektivitas biaya, dan kebutuhan akan atasan. Adapun hal yang menghambat dalam pelayanan pensiun yaitu terbatasnya jumlah aparatur dan terbatasanya sarana prasarana yang kurang mengikuti perkembangan. Adapun upaya yang dilakukan oleh Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan (BKPP) Kabupaten Kulon Progo yaitu peningkatan jumlah aparatur dan evaluasi pelayanan pensiun pegawai.

**Kata Kunci : Kinerja, Aparatur, Pelayanan, Pensiun**

1. **PENDAHULUAN**
   1. **Latar Belakang**

Globalisasi saat ini menuntut para pengelola kepegawaian untuk mengembangkan, meningkatkan potensi dan kemampuan, serta meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Perkembangan zaman yang semakin maju dituntut untuk dapat menyesuaikan perkembangan yang ada saat ini dengan cara meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pola pengkajian dan pengembangan potensi sumber daya manusia.

Kinerja merupakan proses atau hasil yang diperoleh dari pekerjaan baik individu maupun kelompok untuk mewujudkan tujuan organisasi yang hendak dicapai dan menjadi suatu dasar dalam sistem penilaian sesuai dengan target dari organisasi tersebut. Penilaian kualitas pelayanan publik memerlukan berbagai macam kriteria yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik tersebut dalam kategori penilaian baik atau buruk. Prinsip dalam sistem pelayanan publik mengacu pada ciri-ciri sebagai berikut yaitu, kemudahan, kenyamanan, ketepatan, kesopanan dan keramahan.

Kabupaten Kulon Progo dapat dikatakan sebagai salah satu daerah yang memiliki berbagai potensi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Selain itu, tingkat pensiunan PNS di Kulon Progo terbilang cukup tinggi karena terbaginya kabupaten tersebut 12 Kecamatan. Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang masa jabatannya telah berakhir diharapkan tetap bisa mengisi hari-hari pensiun dan masa tua dengan kegiatan atau aktivitas secara produktif. Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten Kulon Progo memberikan pembekalan bagi para pensiunan dengan pelatihan yang sesuai dengan bakat dan minat tiap individu. Jumlah pengajuan pensiun Pegawai Negeri Sipil di Kabupaten Kulon Progo dikategorikan berdasarkan golongan pegawai dari tahun ke tahun yang jumlahnya semakin tinggi diikuti dengan berbagai kondisi sistem pemerintahan saat ini.

* 1. **Kesenjangan Permasalahan dalam Penelitian**

Kabupaten Kulon Progo memiliki jumlah pensiunan PNS (Berdasarkan Golongan) yang cukup singnifikan dan mengalami kenaikan dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2020. Jumlah pensiunan pegawai tersebut sudah mencakup dinas yang membidangi Pemerintahan Umum, Otonomi Daerah, Administrasi, Perangkat Daerah Kepegawaian, Keuangan Daerah dan Persandian. Pensiunan sub elemen golongan IV mencapai nilai tertinggi dari sub elemen golongan PNS lainnya, dimana pada tahun 2017 jumlah pegawai yang pensiun di golongan IV adalah 157,00 orang dan di tahun 2020 mengalami peningkatan dengan jumlah 237,00 orang se-Kabupaten Kulon Progo.

Data tersebut menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan pensiun pegawai berjalan secara optimal akan tetapi mengalami permasalahan dalam penginpuntan data. Penginputan data pensiun pada tahun 2017 dan 2018 sudah diikuti dengan dikeluarkannya surat keputusan pensiun pegawai, sedangkan pada tahun 2019 dan 2020 data yang masuk di Unit Bidang Data Disiplin dan Kesejahteraan masih bersifat data sementara karena belum diikuti dengan terbitnya surat pensiun pegawai. Data tersebut juga menunjukkan bahwa golongan IV Pegawai Negeri Sipil menduduki tingkat paling tinggi dalam jumlah pensiun pegawai karena rata-rata sudah mencapai batas usia pensiun PNS.

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa aspek sumber daya manusia sangat mempengaruhi kinerja pegawai dengan jumlah pelayanan pensiun yang cukup banyak. Minimnya intesitas jumlah pegawai dalam setiap bidang membuat pegawai cukup kewalahan dalam memberikan pelayanan pensiun apalagi dimasa pandemi ini. Proses kinerja pegawai dalam pelayanan pensiun biasanya dilaksanakan secara langsung oleh pegawai yang melakukan pengurusan pensiun. Masa pandemi ini membuat pegawai cukup kesulitan dalam pelaksanaan sosialisasi pelayanan pensiun pegawai di Kantor BKPP Kabupaten Kulon Progo.

Permasalahan tersebut diikuti dengan kurangnya dukungan fasilitas baik sarana prasarana maupun teknologi informasi, seperti belum adanya aplikasi layanan pensiun yang mudah diakses secara online yang dapat digunakan dalam memberikan sosialisasi mengenai proses pengurusan pelayanan pensiun pegawai. Aparatur Sipil Negara dilingkup Unit Bidang Data Disiplin dan Kesejahteraan yang ada juga terbatas dalam mengeoperasionalkan fasilitas peralatan dalam pendukung kebijakan. Berbagai kendala tersebut mengakibatkan proses pelayanan pengurusan pensiun menjadi sedikit terhambat karena lamanya penginputan data dan keluarnya surat pemberhentian pensiun oleh pegawai unit bidang data pensiun di Kantor BKPP Kabupaten Kulon Progo.

Adanya atau terbentuknya tenaga kerja yang berkualitas, akan mendorong tingkat produktivitas yang akan meningkatkan pelayanan secara maksimal. Oleh karena itu, Kepala Dinas maupun Kepala Bidang dan Kepala Unit perlu melakukan peningkatan kinerja aparaturnya agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya sebagai ASN. Dinas dan Unit juga perlu melakukan evaluasi agar kemudian segera diambil tindakan dalam mengatasi berbagai permasalahan pelayanan pensiun secara cepat dan tepat. Penilaian kinerja memiliki tujuan untuk dapat menjamin terlaksananya dengan baik pembinaan PNS yang diselenggarakan berdasarkan sistem karier dan prestasi.

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis paparkan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN PENSIUN PADA BADAN KEPEGAWAIAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN (BKPP) KABUPATEN KULON PROGO PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA”.**

* 1. **Penelitian Terdahulu**

Penelitian sebelumnya dijadikan sebagai bahan pertimbangan terkait penelitian yang dilakukan saat ini agar menjadi bekal dalam melakukan penelitian ini. Berikut merupakan penelitian terdahulu dan berkaitan dengan pelayanan pensiun Aparatur Sipil Negara:

1. Irfan Hibatulaziz (2017), judul Kesejahteraan dalam Persepsi Pensiun Pegawai Negeri Sipil (Studi di Kelurahan Rejowinangun Kecamatan Kotagede Yogyakarta), Skripsi UGM. Metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan hasil penelitian banyak ditemukannya faktor yang mempengaruhi persepsi pensiunan pegawai terutama dalam kesejahteraan pegawai.

2. Muhammad Lathief (2015), judul Pelayanan Administrasi Pensiun Pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tapin Provinsi Kalimantan Selatan, Laporan Akhir IPDN. Metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan penelitian kualitatif yang juga diikuti dengan teknik wawancara dan observasi. Selain itu, hasil penelitian mengarah pada dampak adanya implementasi kebijakan sehingga mempengaruhi kinerja ASN dalam pelayanan admnistrasi pensiun di BKS Kabupaten Tapin.

3. Nauli Anggrestina (2013), judul Kinerja Aparat Badan Kepegawaian Daerah dalam Pelayanan Administrasi Pensiun Pegawai di Kabupaten Merangin Provinsi, Laporan Akhir IPDN. Metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan penelitian kualitatif yang juga diikuti dengan teknik observasi dan wawancara. Selain itu, hasil penelitian mengarah pada sistem pelayanan administrasi pensiun yang sudah terlaksana secara efektif diikuti dengan memperhatikan disiplin kinerja pegawai.

* 1. **Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Berdasarkan beberapa penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa peneliti sama-sama bertujuan untuk mengetahui permasalahan yang berkaitan dengan proses pelayanan pensiun melalui penilaian kinerja aparatur sipil negara bidang kepegawaian. Perbedaan yang signifikan terlihat pada fokus penelitian yang dipusatkan pada sistem kebijakan dan faktor yang mempengaruhi pelayanan pensiun pegawai di masing-masing daerah.

Perkembangan teknologi yang berkembang saat ini berdampak pada perubahan sistem yang ada pada bidang pemerintahan. Perubahan yang ada pada bidang pemerintahan tersebut terlihat dalam perbedaan sistem pelayanan pensiun pegawai di setiap daerah yang semula sistem manual menjadi sistem yang lebih praktis. Kinerja ASN dalam pelayanan pensiun juga memberikan pengaruh yang signifikan bagi para calon pensiunan dan dalam berjalannya proses pelayanan pensiun. Dengan adanya penilaian kinerja ASN ini diharapkan terjadi sebuah perubahan yang signifikan dalam peningkatan pelayanan pensiun pegawai.

* 1. **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan Penelitian Terapan Pemerintahan ini adalah sebagai berikut:

* + - 1. Untuk mengetahui dan menganalisis proses pelayanan pensiun pegawai di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Kulon Progo.
      2. Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan pensiun di BKPP Kabupaten Kulon Progo.

1. **METODE PENELITIAN**

Lokasi magang penelitian bertempat di Kantor Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan (BKPP) Kabupaten Kulon Progo yang terletak di Jl. Perwakilan 1 Wates, Daerah Istimewa Yogyakarta. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dalam menjawab rumusan masalah yang dikemukakan karena peneliti ingin menggambarkan permasalahan yang ada di lapangan dengan objektif agar dapat memahami permasalahan yang ada sehingga mampu menyelesaiakan masalah. Penelitian kualitatif diperoleh dari pengumpulan data yang berupa dokumen-dokumen, hasil observasi, maupun hasil wawancara.

Fungsi dari instrumen penelitian yaitu Peneliti itu sendiri adalah menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, melakukan penilaian kualitas dan analisis data, menafsirkan data serta membuat kesimpulan dari data yang diperoleh. Data yang telah diperoleh dari lapangan kemudian dianalisis dan diolah guna menemukan pemecahan dari suatu permasalahan dan juga memberikan definisi sehingga lebih mudah untuk dapat dipahami dan dimengerti. Analisis data kualitatif digunakan penulis dalam proses teknis analisis data. Dalam proses analisis data melalui tahapan proses yaitu, reduksi data, penyajian data, kemudian pengambilan kesimpulan.

1. **HASIL DAN PEMBAHASAN**
   1. **Proses Pelayanan Pensiun Pegawai di BKPP Kabupaten Kulon Progo**

Menindaklanjuti Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun-Janda/Duda Pegawai, Pemerintah Kabupaten Kulon Progo membuat Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 74 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Fungsi dan Tugas, Serta Tata Kerja pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Kulon Progo hal ini difokuskan terhadap pelayanan pensiun pegawai. Pelayanan pensiun bukan hanya tentang bagaimana seseorang bisa bekerja dalam hal melayani masyarakat, tetapi bagaimana masyarakat bisa menerima dengan baik pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang memiliki ketrampilan, produktif, inovatif, profesional, kreatif, dan memiliki etos kerja tinggi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh penulis, pelayanan pensiun sangat penting dalam sistem kepegawaian terutama bagi para calon pensiunan pegawai ASN. Pensiun berkaitan dengan kesejahteraan pegawai dan sudah tertera dalam aturan mengenai batas masa kerja pegawai negeri sipil. Proses pelayanan pensiun dilakukan melalui beberapa tahap sampai dengan dikeluarkannya SK pensiun bagi para pensiunan pegawai.

* **Kendala yang dihadapi oleh Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Kulon Progo**

Berdasarkan hasil observasi penulis dan hasil wawancara yang dilakukan, mendapatkan hasil bahwa jumlah aparatur yang ada pada Bidang Data Disiplin dan Kesejahteraan BKPP Kabupaten Kulon Progo memang dibilang sedikit padahal jumlah berkas pelayanan sangat banyak. Jika jumlah aparatur yang ada diminta untuk meng*handle* semua proses pelayanan memang tidak bisa. Apalagi waktu untuk menyelesaikan pengurusan berkas tersebut sudah ditentukan. Hal ini membuktikan bahwa aparatur yang ada belum cukup untuk melaksanakan semua pelayanan yang ada.

Proses sosialisasi yang dilakukan sebelum adanya pandemi secara langsung lebih memudahkan calon pensiunan untuk memahami berkas-berkas apa saja yang perlu dilengkapi. Sedangkan di masa pandemi covid-19 ini, pegawai sedikit kesulitan dalam mengatur proses sosialisasi untuk diberikan kepada calon pensiunan pegawai. Hal ini karena, jika sosialisasi dilaksanakan secara daring atau via zoom, membuat calon pensiunan sedikit kesulitan dan kebingungan dalam mengurus berkas yang diperlukan. Calon pensiunan kemudian banyak yang mendatangi kantor BKPP Kabupaten Kulon Progo untuk menanyakan secara langsung mengenai pemberkasan yang harus dilengkapi. Di masa pandemi covid-19 ini membuat pegawai bidang data disiplin dan kesejahteraan cukup kewalahan dengan banyaknya para calon pensiunan yang berdatangan dan dalam pelayanan harus tetap mengutamakan protokol kesehatan.

* **Upaya Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Kulon Progo dalam Peningkatan Pelayanan Pensiun Pegawai**

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis dan hasil wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penambahan jumlah pegawai di BKPP Kabupaten Kulon Progo bukan hanya diambil dari Pegawai Negeri Sipil saja tetapi ada juga tenaga kontrak dan tenaga honorer. Tenaga honorer dan tenaga kontrak dibayarkan menggunakan dana APBD. Selain itu, upaya BKPP Kabupaten Kulon Progo dalam menindaklanjuti faktor penghambat berkaitan dengan pelayanan pensiun ini dengan melakukan evaluasi dan survey lapangan yang dilakukan secara periodik atau berkala untuk mengupdate pelayanan yang semestinya diberikan kepada calon pensiunan, serta untuk mendapatkan hasil pelayanan pensiun yang lebih efektif.

### Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Pensiun di BKPP Kabupaten Kulon Progo

Kinerja Aparatur dalam pelayanan pensiun di BKPP Kabupaten Kulon Progo dalam peningkatan dan pengembangan optimalisasi pelayanan kesejahteraan pegawai di Kabupaten Kulon Progo dapat dilihat dari Kualitas, Kuantitas, Ketepatan Waktu, Efektivitas Biaya, Kebutuhan akan Atasan dan Dampak Interpersonal. Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Pensiun di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan (BKPP) Kabupaten Kulon Progo dapat dikatakan baik yaitu dalam segi kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas biaya, dan kebutuhan akan atasan. Namun terdapat sedikit kekurangan dalam hal kualitas dan dampak interpersonal.

1. **KESIMPULAN**

Penulis menyimpulkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan pensiun pegawai di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan (BKPP) Kabupaten Kulon Progo terdapat beberapa kendala yang dihadapi yang membuat proses pelayanan tersebut kurang berjalan dengan baik, hal tersebut antara lain karena jumlah aparatur yang terbatas dan terkendala sosialisasi secara langsung bagi para Calon Pensiunan dimasa pandemi Covid-19. Selain itu, upaya Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Kulon Progo dalam Peningkatan Pelayanan Pensiun Pegawai yaitu melalui peningkatan jumlah aparatur dan melakukan evaluasi dalam peningkatan pelayanan pensiun pegawai untuk mendapatkan hasil pelayanan pensiun yang lebih efektif. Selain itu, Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Pensiun di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan (BKPP) Kabupaten Kulon Progo dapat dikatakan baik yaitu dalam segi kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas biaya, dan kebutuhan akan atasan. Namun terdapat sedikit kekurangan dalam hal kualitas dan dampak interpersonal.

1. **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis juga mengucapkan terima kasih yang tiada terkira kepada:

1. Bapak Dr. Drs. Hadi Prabowo, MM selaku Rektor Institut Pemerintahan Dalam Negeri;
2. Bapak Dr. Halilul Khairi, M.Si. selaku Dekan Fakultas Manajemen Pemerintahan Institut Pemerintahan Dalam Negeri;
3. Ibu Dr. Rizki Amalia, S.STP., M.AP. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sumber Daya Aparatur Program Diploma IV dan sekaligus;
4. Bapak Stenly Ferdinand Pangerapan., AP, M.Si.selaku Dosen pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan dalam penyelesaian laporan akhir ini;
5. Bapak Irfan Setiawan, S.IP., M.Si.selaku Dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan untuk memperbaiki penulisan laporan akhir;
6. Bapak dan Ibu Dosen pengajar, Pelatih dan Pengasuh serta seluruh civitas akademika IPDN atas segala bimbingan yang diberikan kepada penulis selama menempuh pendidikan di kampus Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
7. Pemerintah Daerah Kabupaten Kulon Progo yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menuntut ilmu di Institut Pemerintahan Dalam Negeri dan mengabdi pada Kabupaten tercinta;
8. Kepala Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Kulon Progo serta seluruh pegawai Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Kulon Progo;
9. Kepala Unit Bidang Data Disiplin dan Kesejahteraan Kabupaten Kulon Progo serta seluruh pegawai Unit Bidang Data Disiplin dan Kesejahteraan Kabupaten Kulon Progo;
10. Kepada keluarga besar tercinta, Pakdhe, Budhe, Om, Bulik, Tante, Mbak, Adek, dan Keponakan yang telah memberikan doa restu dan dukungan selama menjalani pendidikan sebagai praja IPDN.
11. Seluruh Praja utusan Daerah Istimewa Yogyakarta Angkatan XXIX, XXX, XXXI, dan XXXII;
12. Kakak-kakak purna praja di Kabupaten Kulon Progo, atas bantuan, dukungan, bimbingan, motivasi, doa dan arahan yang diberikan;
13. Seluruh rekan-rekan angkatan XXIX Praja Gautama.
14. Serta seluruh pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
15. **DAFTAR PUSTAKA**

**Buku**

Cresswell, Jhon W. 2014. *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset*.Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Dwiyanto, Agus. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gajah Mada: Yogyakarta.

Emzir.2010.Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data. Jakarta: PT

Raja Grafindo Persada.

Esterberg, Kristin G. 2002. *Qualitative methods in social research*. New York: McGraw Hill.

Hamdi dan Ismaryati. 2014. *Metode Penelitian Administrasi.* Tanggerang Selatan: Universitas Terbuka.

Harbani, Pasolong. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : CV. Alfabeta.

Jackson, Charles. 2014. Hukum Kepegawaian Di Indonesia. Justice Publisher. Bandar Lampung.

Jonathan. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Kadarisman, Muh. 2018. *Manajemen Aparatur Sipil Negara.* Depok: Raja Grafindo Persada.

Lincoln, Yvonna S & Egon G. Guba. 1985. *Naturalistic Inquiry*. California: Sage.

Mangkunegara,2005, *Evaluasi Kinerja SDM,* Bandung: Refika Aditama.

Miles, Matthew B. Dan A. Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Diterjemahkan oleh Tjetjep Rohendi. Jakarta: Universitas Indonesia Press.

Moenir, HAS. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. Edisi V.

Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Penerbit PT Remaja Rosdakarya Offset, Bandung.

Neuman, Lawrence W. 2014. *Social Research Methods.* United Kingdom: Pearson.

Ratminto dan Winarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.

Rivai, Veithzal, 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, dari Teori ke Praktik*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Sedarmayanti. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Bandung: Refika Aditama. hlm. 260.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.2017.*Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*.Bandung:PT Refika Aditama.

Syafri, Wirman dan Alwi. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi Publik.* Jatinangor: IPDN Press.

Wibowo. 2014. *Manajemen Kinerja, Edisi Keempat.* Jakarta: Rajawali Pers

**Skripsi, Jurnal dan Laporan Akhir**

Anggrestina, Nauli. 2013. Kinerja Aparat Badan Kepegawaian Daerah dalam Pelayanan Administrasi Pensiun Pegawai di Kabupaten Merangin Provinsi Jambi. Laporan Akhir. IPDN: Jatinangor.

Hibatulaziz, Irfan. 2017. Kesejahteraan dalam Persepsi Pensiun Pegawai Negeri Sipil (Studi di Kelurahan Rejowinangun Kecamatan Kotagede Yogyakarta). Skripsi. UGM: Yogyakarta.

Faizal, Muhammad *et al*. 2020. *Digitalisasi Pelayanan Pensiun Aparatur Negara pada Taspen (Studi tentang Taspen Ototntifikasi di PT. Taspeb Persero) KCU Kota Bandar Lampung,* Jurnal Birokrasi Kebijakan dan Pelayanan Publik*, vol. 2 (2)*: 201-214.

Lathief, Muhammad. 2015. Pelayanan Administrasi Pensiun Pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Tapin Provinsi Kalimantan Selatan. Laporan Akhir. IPDN: Jatinangor.

**Peraturan Perundang – Undangan**

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara

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

Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Manajemen Aparatur Sipil Negara

Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Fungsi dan Tugas, Serta Tata Kerja pada Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan

**Sumber Lain**

Badan Pusat Statistik Kabupaten Kulon Progo dan Bappeda DIY, 2021, Data Statistik Wilayah, diakses dari https://kulonprogokab.bps.go.id

Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Kabupaten Kulon Progo, 2021, Profil BKPP Kabupaten Kulon Progo, diakses dari <https://bkpp.kulonprogokab.go.id>