

## **ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN BAGIAN KEPEGAWAIAN PURNA BAKTI PEGAWAI NEGERI SIPIL DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN POSO**

**Pither Tandi \*)**

### **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pelayanan Purna Bakti Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Poso.

Lokasi penelitian yaitu pada Bagian Kepegawaian Sekretariat Daerah Kabupaten Poso. Data primer diperoleh langsung dari responden penelitian yaitu Pegawai Negeri Sipil yang mengurus SK pensiun melalui wawancara terstruktur dan penyebaran kuisioner sedangkan untuk data sekunder diperoleh melalui dokumen- dokumen yang ada pada obyek penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif kualitatif dengan melihat mean score yaitu efektif tidaknya pelayanan purna bhakti Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Poso.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai mean score = 2,32 yang berada pada interval 1,67 - 2,33 atau termasuk kategori sedang, maka dapat disimpulkan bahwa Sistem Pelayanan Purna Bhakti Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Poso masih kurang efektif.

Kata Kunci : kepuasan pelayanan

\*) Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sintuwu Maroso

### **PENDAHULUAN**

Pegawai Negeri adalah setiap warga negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam suatu jabatan Negeri atau disertai tugas Negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Pasal 1 UU No. 43 Th 1999).

Dalam UU tersebut diatas juga dijelaskan bahwa manajemen Pegawai Negeri Sipil perlu diatur secara menyeluruh dapat menerapkan norma, standar dan prosedur yang seragam dalam penetapan formasi pengadaan, pengembangan, penetapan gaji dan program kesejahteraan, serta pemberhentian yang merupakan unsur dalam manajemen Pegawai Negeri Sipil, baik Pegawai Negeri Sipil Pusat maupun Pegawai Negeri Sipil Daerah.

Dengan adanya keseragaman tersebut, diharapkan akan dapat diciptakan kualitas

Pegawai Negeri Sipil yang seragam di seluruh Indonesia. Kebijakan manajemen Pegawai Negeri Sipil ini berada ditangan Presiden selaku Kepala Pemerintahan. Dalam hal ini pengangkatan, pemindahan, dan pemberhentian Pegawai Negeri Sipil, Presiden dapat mendelegasikan sebagian wewenangnya kepada Pejabat Pembina Kepegawaian Daerah. Hal ini berarti bahwa pemerintah pusat tetap mempunyai kewenangan dalam hal pengangkatan, pemindahan, dan pemberhentian Pegawai Negeri Sipil.

Dalam kenyataanya pengangkatan/rekrutmen Calon Pegawai Negeri Sipil belum didasarkan pada analisis jabatan dan analisis kebutuhan riil dari organisasi dan juga proses pengadaannya belum transparan sehingga mendorong terjadinya Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN), akibatnya tidak dapat menghasilkan Sumber Daya Manusia Pegawai Negeri Sipil yang kompetensi dan profesionalisme. Demikian juga dalam pengembangan karier Pegawai Negeri Sipil seperti pengangkatan Pegawai Negeri Sipil dalam jabatan struktural yang cenderung tidak lagi menjadikan norma dan standar serta syarat-syarat obyektif sebagaimana yang ditentukan namun lebih berorientasi kepada kekuasaan, suka tidak suka, faktor kedekatan yang pada akhirnya akan menimbulkan ketidakpuasan, kekecewaan, ketidakadilan dan rasa frustrasi dikalangan Pegawai Negeri Sipil yang pada akhirnya terakumulasi dalam rendahnya kinerja organisasi serta kurang maksimalnya pelayanan kepada masyarakat. Demikian juga dalam hal pemberian pensiun yang sering mengalami masalah baik ketepatan waktu, ketepatan prosesnya maupun kebenarannya. Kesemuanya itu disebabkan oleh kurang pahamiannya Pegawai Negeri Sipil tersebut dalam menghadapi masa persiapan Pensiun, juga dengan adanya jabatan yang sementara dijabat oleh Pegawai Negeri Sipil tersebut.

Pensiun menurut UU No.11 Thn 1969 adalah jaminan hari tua dan sebagai balas jasa terhadap Pegawai Negeri Sipil yang telah bertahun-tahun mengabdikan dirinya terhadap Negara. Jadi Pensiun Pegawai dan pensiun janda duda diberikan sebagai jaminan hari tua dan penghargaan serta balas jasa terhadap Pegawai Negeri Sipil yang telah bertahun-tahun mengabdikan dirinya bekerja dalam Dinas Pemerintah.

Penghargaan dan balas jasa tersebut baru dapat memiliki arti bila Pensiun diberikan tepat pada waktunya, tepat pada orangnya, benar dan dapat dipercaya. Oleh sebab itu terbitnya Surat Keputusan Pensiun tepat waktu atau sebelum tiba waktu pensiun tentulah merupakan hal yang sangat diharapkan untuk calon pensiun.

Untuk merealisasikan hal tersebut diatas diperlukan kemampuan dari beberapa pihak untuk bekerja sama secara baik dan profesional. Dari pihak Pegawai Negeri Sipil yang akan Pensiun harus memberikan data yang benar, baik dan tepat karena Surat Keputusan Pensiun tidak mungkin diberikan tepat waktunya tanpa didukung data-data kepegawaian yang akurat dan tepat. Pada tahun 2008 ada 123 Pegawai Negeri Sipil yang diproses Surat Keputusan pensiunnya namun hanya 117 yang selesai sementara ada 6 yang bennasalah (masih dalam proses).

Dari uraian tersebut diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Sistem Pelayanan Purna Bakti Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Poso”**.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **1. Pengertian Pegawai Negeri Sipil (PNS)**

Menurut kamus Bahasa Indonesia, dimana Poerwadarminta mengemukakan bahwa pengertian Pegawai Negeri Sipil adalah :

- Pegawai Negeri Sipil adalah Pegawai Negeri yang bukan militer
- Pegawai Negeri Sipil adalah Pegawai untuk bekerja pada suatu instansi Pemerintah
- Pegawai adalah orang yang bekerja pada suatu instansi Pemerintah ataupun swasta.

Kemudian berdasarkan Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara No.14 TIm 2003 tanggal 24 April 2003 yang dimaksud Pegawai Negeri Sipil adalah :

- a. Pegawai Negeri Sipil Pusat
- b. Pegawai Negeri Sipil Daerah
  - a). Pegawai Negeri Sipil Pusat adalah Pegawai Negeri Sipil yang gajinya dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja Negara dan bekerja pada Departemen, Kejaksaan Agung, Kesekretariatan Lembaga Kepresidenan, Kantor Menteri Negara Koordinator, Kepolisian Negara Republik Indonesia, Lembaga Pemerintah Departemen Kesekretariatan Lembaga Tertinggi/Tinggi Negara, Badan Narkotika Nasional, Kesekretariatan Lembaga lain yang dipirnpin untuk pejabat struktural eselon 1 dan bukan Merupakan bagian dari departernen lembaga Pernerintah non departernen, instansi vertikal di

daerah Propinsi Kabupaten/Kota, kepaniteraan pengadilan atau dipekerjakan untuk menyelenggarakan tugas negara lainnya. Dalam keputusan ini, yang ternaksud kesekretariatan atau lembaga kepresidenan adalah Sekertariat Negara, Sekertariat Kabinet, Sekertariat Presiden, Sekertariat Militer dan Sekertariat Wakil Presiden.

- b). Pegawai Negeri Sipil Daerah adalah Pegawai Negeri Sipil yang gajinya dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja daerah dan bekerja pada pemerintah daerah propinsi/kabupaten kota atau dipekerjakan diluar instansi induknya.

Kelancaran penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan nasional sangat bergantung pada kesempurnaan aparatur Negara khususnya Pegawai Negeri Sipil. Dalam mencapai tujuan rasional yang mewujudkan masyarakat taat hukum, demokrasi, loyal, adil dan berperadaban tinggi, diperlukan aparatur penyelenggaraan pelayanan secara profesional. Pembinaan Pegawai perlu dilakukan sebaik-baiknya berdasarkan perpaduan sistirn prestasi kerja dan pengembangan karier yang dititik beratkan pada prestasi kerja.

## **2. Pembinaan Karier Pegawai Negeri Sipil**

Dalam penjelasan umum undang-undang No.8 Th. 1974 tentang Pokok Pokok Kepegawaian telah diubah dengan undang-undang No.43 Th. 1999, antara lain dinyatakan bahwa kelancaran penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan Nasional sangat tergaitung pada kemampuan Aparatur Negara khususnya Pegawai Negeri Sipil.

Karena itu dalam rangka mencapai tujuan pernbangunan nasional, untuk mewujudkan masyarakat yang taat hukum berperadaban modem, demokrasi, makmur, adil dan bermoral tinggi diperlukan Pegawai Negeri Sipil yang merupakan unsur aparatur negara yang bertugas sebagai abdi masyarakat yang menyelenggarakan pelayanan secara adil dan merata kepada masyarakat dengan dilandasi kesetiaan dan ketaatan kepada Paneasila dan UUD 45.

Untuk menyelenggarakan tugas pernerintah pernbangunan seeara berdaya guna dan berhasil guna, diperlukan sistim pembinaan Pegawai Negeri Sipil yang mampu

memberikan keseimbangan terjaminnya hak dan kewajiban Pegawai Negeri Sipil, dengan misi tiap satuan organisasi pemerintah untuk memotivasi kinerja Pegawai Negeri Sipil perlu disusun pola karier yang memungkinkan potensi Pegawai Negeri Sipil dikembangkan optimal mungkin dalam rangka misi organisasi pemerintah yang akhirnya peneapaian tujuan nasional dapat dilaksanakan secara lebih efektif.

Sistim pembinaan kerier pegawai harus disusun sedemikian rupa sehingga menjamin terciptanya kondisi obyektif yang dapat mendorong, peningkatan prestasi kerja Pegawai. Hal tersebut dapat dimungkinkan apabila pendapatan penempatan Pegawai Negeri Sipil didasarkan atas tingkat keserasian antara persyaratan jabatan dengan kinerja Pegawai yang bersangkutan.

Menurut Hardiyanto dalam *Warta Kepegawaian* (2004 : 41) sistim pembinaan karier pegawai pada hakekatnya adalah suatu upaya sistimatik, terencana yang mencakup struktur dan proses yang menghasilkan keselarasan kompetensi Pegawai dengan kebutuhan organisasi. Menurut Dessler (2008 : 363) Analisis Jabatan Berbasis Kompetensi, yaitu mendiskripsikan suatu pekerjaan berkaitan dengan kompetensi yang dapat diukur, dapat diobservasi dan berkaitan dengan perilaku karyawan yang harus ditunjukkan kualitasnya agar dapat melakukan pekerjaan dengan baik.

Komponen yang terkait dengan sistim pembinaan karier pegawai meliputi :

- a. Misi sasaran dan prosedur organisasi yang merupakan indikator umum kinerja, kebutuhan sarana dan prasarana termasuk kebutuhan kualitatif dan kuantitatif sumber daya manusia.
- b. Peta jabatan yang merupakan refleksi komposisi jabatan yang secara vertikal menggambarkan struktur kewenangan tugas dan tanggung jawab jabatan dan secara horisontal menggambarkan pengelompokan jenis dan spesifikasi tugas dalam organisasi.
- c. Standar kompetensi yaitu tingkat kebolehan, lingkup tugas dan syarat jabatan yang harus dipenuhi untuk menduduki suatu jabatan agar dapat tercapai sasaran organisasi yang menjadi tugas, hak, kewajiban dan tanggung jawab dari pemangku jabatan
- d. Alur karier yaitu pola alternatif lintasan perkembangan dan kemajuan Pegawai Negeri sepanjang pengabdianannya dalam organisasi. Sesuai dengan filosofi bahwa perkembangan karier Pegawai harus mendorong peningkatan prestasi Pegawai.

### **3. Konsep Pensiun**

#### **a. Pengertian Pensiun**

Badan Kepegawaian Negara (BKN) Makassar (2008 : 1) menyatakan bahwa salah satu hak yang diperoleh Pegawai Negeri Sipil adalah hak pensiun menurut UU No. 11 Thn 1969 adalah jaminan hari tua dan sebagai balas jasa terhadap Pegawai Negeri Sipil yang telah bertahun-tahun mengabdikan dirinya terhadap Negara.

Sebagai jaminan hari tua pensiun diberikan kepada Pegawai Negeri Sipil beserta keluarganya, dimana apabila penerima Pensiun Pegawai Negeri Sipil meninggal dunia kepada janda dudanya dan atau kepada anak-anaknya berhak memperoleh hak pensiun. Karena sifatnya sebagai jaminan hari tua, haruslah dapat ditetapkan usia minimal yang harus dicapai untuk mendapatkan hak atas Pensiunnya yaitu usia sekurang-kurangnya 50 tahun.

Sebagai balas jasa dengan mengabdikan dirinya bertahun-tahun kepada Negara, Pensiun merupakan penghargaan atas jasa dan pengabdianya. Dimaksudkan juga sebagai penghargaan atas jasa dan pengabdian Pegawai dalam Dinas Pemerintah, maka ditentukan syarat untuk dapat memperoleh Pensiun yaitu telah bekerja sekurang-kurangnya 20 tahun.

Sebagai penghargaan pensiun tidaklah tepat jika diberikan kepada seorang Pegawai Negeri Sipil yang diberhentikan tidak dengan hormat, oleh karena itu pensiun hanya dapat diberikan kepada Pegawai Negeri Sipil yang diberhentikan dengan hormat.

Pensiun Pegawai dan pensiun janda/duda diberikan sebagai jaminan hari tua dan penghargaan serta balas jasa terhadap Pegawai Negeri Sipil yang telah bertahun-tahun mengabdikan dirinya bekerja dalam dinas Pemerintah, bam akan memiliki arti bila pensiun diberikan tepat pada waktunya, tepat pada orangnya, benar dan dapat dipercaya.

#### **b. Jenis-Jenis Pensiun**

##### **- Pensiun Atas Permintaan Sendiri (APS)**

Pegawai Negeri Sipil yang telah rmemenuhi syarat-syarat yang ditentukan untuk pensiun dapat mengajukan pennohonan untuk dapat diberhentikan dengan hormat dengan hak pensiun apabila telah memenuhi syarat-syarat :

- 1) Status Pegawai Negeri
- 2) Usia sekurang - kurangnya 50 tahun

3) Memiliki masa kerja

- Pensiun Mencapai Batas Usia Pensiun (BUP)

Pegawai Negeri Sipil yang telah berusia 56 tahun keatas, diberhentikan dengan hormat sebagai Pegawai Negeri Sipil baik diminta atau tidak diminta (PP No. 32 Th 1979), karena telah mencapai batas usia Pensiun yang telah ditentukan bagi Pegawai Negeri Sipil pada umumnya, Batas usia pensiun sebagaimana tersebut dapat diperpanjang bagi Pegawai Negeri Sipil yang menduduki jabatan baik jabatan struktural atau jabatan fungsional menjadi 58, 60, 65, dan 70. Syarat untuk pensiun bagi Pegawai Negeri Sipil yang telah mencapai batas usia pensiun adalah sebagai berikut :

1) Status Pegawai Negeri

2) Usia 56, 58, 60, 65, 67

3) Masa kerja, telah memiliki masa kerja sekurang-kurangnya (minimal) 10 tahun.

- Pensiun Keuzuran Jasmani/Rohani

Pegawai Negeri Sipil yang menderita sakit atau cacat jasmani/rohani dan menurut pemeriksaan dokter yang ditujuk atau Team Penguji Kesehatan (TPK), tidak dapat lagi bekerja dalam semua Jabatan Negeri, dapat diberhentikan dengan hormat dengan memperoleh hak Pensiun. Apabila sakit/cacat tersebut diakibatkan karena menjalankan tugas jabatannya maka tanpa melihat usia dan masa kerja dapat memperoleh hak pensiun, terhitung tanggal 1 bulan berikut setelah ada keputusan dari dokter penguji. Tetapi bila sakit atau cacat tersebut bukan karena dinas atau diakibatkan menjalankan tugas jabatannya, dapat memperoleh hak pensiun bila telah memiliki masa kerja sekurang-kurangnya 4 tahun.

- Pensiun Pejabat Negara

Kepada Pejabat Negara yang telah selesai menjalankan jabatannya sebagai pejabat Negara berhak memperoleh Pensiun sebagai pejabat negara. Besarnya Pensiun Pejabat Negara adalah  $1\% \times \text{bulan masa jabatan} \times \text{dasar pensiun (gaji pokok dalam kedudukan terakhir menjabat)}$ , Sekurang-kurangnya 6% dan sebanyak-banyaknya 75% dari dasar pensiun.

- Pensiun Karena Sebab-Sebab Lain

1) Penyederhanaan orgamsasi. Pegawai Negeri Sipil yang karena penyederhanaan organisasi, penghapusan jabatan, penggabungan atau

likuidasi menyebabkan pengurangan Pegawai dan atau karena sudah tidak dimungkinkan lagi untuk dipindahkan, maka diberhentikan dengan hormat dengan hak Pensiun apabila Pegawai Negeri tersebut telah berusia sekurang-kurangnya 50 tahun dan telah memiliki masa kerja pensiun 10 tahun.

- 2) Pegawai Negeri yang telah selesai menjalankan tugas negara dan tidak dipekerjakan kembali sebagai Pegawai Negeri berhak menerima Pensiun apabila yang bersangkutan diberhentikan dengan hormat dan pada saat pemberhentiannya telah berusia sekurang-kurangnya 50 tahun dan telah memiliki masa kerja sekurang-kurangnya 10 tahun.
- 3) Menjadi Anggota Pengurus Partai Politik. Pegawai Negeri Sipil yang menjadi anggota atau pengurus partai politik berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 12 tahun 1999 harus memperoleh izin dari pejabat yang berwenang (pimpinan) instansinya, setelah memperoleh izin kemudian dimintakan persetujuan kepada Badan Kepegawaian Negara dalam wilayah kerjanya untuk diberhentikan dari jabatan.

c. Penyerahan Surat Keputusan Pensiun

Penyerahan Surat Keputusan Pensiun Pegawai Negeri Sipil, duda, janda tidak terlepas dengan status yang baik agar menghasilkan mutu surat keputusan yang diberikan kepada seseorang.

Untuk itu pada hakekatnya ada 3 (tiga) hal yang perlu menjadi sumber mutu adalah :

- 1) Tepatnya Materi Pensiun
  - 2) Tepat Pada Orangnya
  - 3) Tepat pada waktunya
- Tepatnya Materi Pensiun

Maksudnya adalah pemberian surat keputusan pensiun kepada seseorang yang sudah Purna Bakti tidak mengalami kesulitan yang berarti di keseluruhan persyaratan yang dibutuhkan lengkap serta data yang bersangkutan tidak simpang siur. Disisi lain tentu tidak terlepas dari koordinasi dan kerja sama terwujud diantara instansi-instansi. Pemberian pensiun terhadap Pegawai Negeri Sipil karena batas usia (status), meninggal dunia dan permintaan sendiri.

- Tepat Pada Orangnya

Maksudnya adalah pemberian SK Pensiun tepat pada orangnya agar yang bersangkutan dapat menerima merasakan kebahagiaan dan secara langsung menerima tunjangan hari tua agar bisa memanfaatkannya untuk melakukan aktifitas yang punya nilai tambah dan terns dapat mengabdikan kepada Negara dan masyarakat dalam bentuk yang lainnya dan diharapkan tidak terwakili dengan pihak lain. Demikian pula dengan pembayaran tunjangan hari tua Taspen tidak dapat melayani pihak ketiga yang mewakilinya tanpa ada persetujuan yang bersangkutan yang dikarenakan sakit keras, lumpuh dan lain-lain.

- Tepat Pada Waktunya

Maksudnya adalah suatu momentum untuk dijadikan katalisator yang memacu dan lebih mewujudkan pemberian hak. Kepegawaian yang selalu diberikan tepat pada waktunya. Secara khusus bagi Pegawai Negeri Sipil yang telah mencapai Batas Usia Pensiun (BUP).

Koordinasi dan kerja sama yang baik diantara instansi-instansi Pemerintah Daerah dan Badan Kepegawaian Negara serta PT. Taspen menjadi faktor penentu untuk memberikan mutu bagi Pegawai Negeri Sipil yang Purna Bhakti. Keputusan waktu pemberian SK Pensiun juga mengandung maksud agar hak-hak sese orang tidak rnengalami perbedaan pemberian tunjangan hari tua dan hak-hak yang lain.

#### **4. Konsep Pelayanan**

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan Pegawai. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Kep. MenPan No. 81/93 menyatakan bahwa pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Pusatl/Daerah, BUMN/BUMD, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Oleh karena itu, harga diri yang tinggi adalah unsur yang paling mendasar bagi keberhasilan organisasi yang menyediakan jasa pelayanan yang berkualitas. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional

hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik suatu produk seperti kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy of use*), estetika (*esthetics*) dan sebagainya.

Sedangkan dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen (*meeting the needs of customers*).

Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis oleh Tjiptono (2002) dinyatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok yaitu kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan seseorang dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Pada bagian lain Tjiptono (2002) memberikan definisi manajemen kualitas sebagai suatu kumpulan aktivitas yang berkualitas dengan kualitas tertentu yang memiliki karakteristik sebagai berikut:

- Kualitas menjadi bagian dari setiap agenda manajemen
- Sasaran kualitas dimasukkan ke dalam rencana bisnis
- Jangkauan sasaran diturunkan dari benchmarking : fokus adalah pada pelanggan dan pada kesesuaian kompetisi, di sana adalah sasaran untuk peningkatan kualitas tahunan.
- Sasaran disebarkan ke tingkat mengambil tindakan
- Pelatihan ditetapkan pada setiap tingkat
- Pengukuran ditetapkan seluruhnya
- Manajer atas secara teratur meninjau kembali kemajuan dibandingkan dengan sasaran
- Penghargaan diberikan untuk kinerja terbaik
- Sistem imbalan (reward system) diperbaiki

Swastha dan Irawan (2000) mengatakan ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expective service* (pelayanan yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang diterima). Karena kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan dari keinginan seseorang serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan, untuk itu maka, Zeitaml (1996: 177) mendefinisikan bahwa pelayanan adalah

penyampaian secara *excellent* atau superior dibandingkan dengan harapan seseorang.

Dalam perkembangan selanjutnya, Parasuraman dkk (dalam Zeithamil dan Bitner, 1996:118) mengatakan bahwa konsumen dalam melakukan penilaian terhadap kualitas jasa ada lima dimensi yang perlu diperhatikan :

- 1) *Tangible*, yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- 2) *Emphaty*, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para peianggan.
- 3) *Responsiveness*, yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) *Reliability*, yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, kehandalan dan memuaskan.
- 5) *Assurance*, yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf( bebas dari bahaya, resiko dan keraguan).

Tjiptono (2002:61) menyimpulkan bahwa citra kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang/persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang/persepsi konsumen. Hal ini disebabkan karena konsumenlah yang mengkonsumsi serta yang menikmati jasa layanan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi konsumen terhadap kualitas jasa merupakan penilaian yang menyeluruh terhadap keunggulan suatu jasa layanan.

Bagi konsumen kualitas pelayanan adalah menyesuaikan diri dengan spesifikasi yang dituntut pelanggan. Pelanggan memutuskan bagaimana kualitas yang dimaksud dan apa yang dianggap penting. Pelanggan mempertimbangkan suatu kualitas pelayanan. Untuk itu, kualitas dapat dideteksi pada persoalan bentuk, sehingga dapat ditemukan:

- 1) Kualitas pelayanan merupakan bentuk dari sebuah janji
- 2) Kualitas adalah tercapainya sebuah harapan dan kenyataan sesuai komitmen yang telah ditetapkan sebelumnya.
- 3) Kualitas dan integritas merupakan sesuatu yang tak terpisahkan.

## **5. Manajemen Kualitas Pelayanan**

Ketika seseorang mempunyai suatu urusan/keperluan pada sebuah organisasi, baik organisasi pemerintah maupun swasta, ia akan merasa senang atau tidak senang saat dilayani oleh petugas. Jika seseorang merasa senang dilayani oleh petugas tersebut, maka pelayanan petugas sangat memuaskan atau pelayanan petugas berkualitas. Sebaliknya, ketika seseorang merasa dirugikan aparat akibat pelayanannya berbelit-belit, tidak terbuka/transparan tentang apa yang diinginkan oleh aparat itu, maka dapat dikatakan pelayanannya tidak berkualitas.

Suatu pertanyaan yang perlu mendapatkan jawaban ialah mengapa seseorang tidak mendapatkan pelayanan seperti yang diharapkan? apakah semua persyaratan yang diperlukan telah dilengkapi? Jika semua persyaratan telah dilengkapi tetapi seseorang tidak mendapatkan pelayanan yang memuaskan, maka dapat disimpulkan bahwa mungkin terdapat sesuatu yang belum terbaca/atau belum terdapat dalam suatu *memorandum of understanding* antara pelayan di suatu pihak dan seseorang yang sedang dalam proses pelayanan di lain pihak, Untuk mendapatkan jawaban kepastian kualitas pelayanan, diperlukan kesepahaman tentang aturan main pelayanan yang diberikan, baik dari sisi' aparatur pelayan maupun yang dilayani.

Tjiptono (2002) menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan seseorang. Sedangkan, kualitas seperti dijelaskan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu atau pribadi yang baik dalam bentuk tingkah laku seseorang yang baik yang dapat dijadikan teladan dalam hidup bermasyarakat dan bernegara. Kualitas juga dapat diartikan sebagai kesesuaian dengan persyaratan, kesesuaian dengan pihak pemakai atau bebas dari kerusakan / cacat. Untuk itu kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan prinsip lebih mudah, lebih baik, cepat, tepat, akurat, ramah, sesuai dengan harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang diberikan kepada seseorang atau orang lain, organisasi pemerintah/swasta (sosial, politik, LSM, dll) sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, Kualitas pelayanan sektor publik adalah pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan dan azas-azas pelayanan publik.

Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang dibcrikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, maka metode/tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif yaitu penelitian yang menjelaskan suatu obyek tertentu, dalam hal ini masalah yang terjadi pada proses penerbitan/penyerahan SK Pensiun.

Data dalam penelitian ini dianalisis baik secara kualitatif maupun kuantitatif. Analisis kualitatif dilakukan dengan menginterpretasi hasil-hasil temuan maupun hasil dari perhitungan alat analisis yang digunakan.

Sedangkan analisis kuantitatif akan dilakukan dengan menggunakan alat ukur pembobotan variabel yaitu menggunakan skala ordinal dengan mlai 1-3. Skor pembobotan nilai ini menurut Sugiono (1994: 74) sebagai berikut :

- a. Jawaban a, skor = 3
- b. Jawaban b, skor = 2
- c. Jawaban c, skor = 1

Dari nilai-nilai yang diperoleh atas jawaban responden, penulis melakukan analisis dengan metode analisis kuantitatif yaitu menggunakan model statistik.

Berdasarkan banyaknya skor yang diperoleh dari jawaban responden, selanjutnya penulis akan menentukan apakah skor yang diperoleh dari para responden tersebut tergolong dalam kategori tinggi, sedang dan rendah. Untuk itu terlebih dahulu akan ditentukan intervalnya yang dilakukan dengan cara sebagai berikut :

$$\frac{\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}}{\text{Banyaknya Bilangan}}$$

Sehingga dalam penelitian ini dapatlah ditentukan interval penentuan kategori, yaitu:

$$\frac{3 - 1}{3} = 0,66$$

Berdasarkan interval tersebut, maka dapatlah dibuat ketentuan yang dipergunakan dalam menentukan kategori masing masing variabel adalah sebagai berikut:

1. Skor 1 - 1,66 termasuk kategori rendah atau tidak efektif
2. Skor 1,67 - 2,33 termasuk kategori sedang atau kurang efektif
3. Skor 2,34 - 3,00 termasuk kategori tinggi atau efektif

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini adalah Pegawai Negeri Sipil di Kabupaten Poso yang mengurus SK Pensiun sebanyak 31 orang. Dalam bagian ini penulis akan membahas hasil jawaban para responden berdasarkan kuisioner yang berkaitan dengan sistem pelayanan Puma Bakti Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Poso. Skor dari jawaban responden atas masing-masing pertanyaan secara terperinci dapat dilihat *pada lampiran 3*.

Untuk mengukur persepsi responden tentang bagaimana sistem pelayanan Puma Bakti Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Poso dapat dijabarkan dalam 5 (lima) Indikator yang penulis menjabarkan ke dalam 10 (sepuluh) pertanyaan sebagai berikut :

#### 1). Pertanyaan 1

Apakah data perorangan Calon Penerima Pensiun (DPCP) diterima dari pejabat pengelola kepegawaian diterima tepat waktu?

Tabel 2. Tanggapan responden tentang Data Perorangan Calon Penerima Pensiun (DPCP) diterima dari pejabat pengelola kepegawaian tepat waktu.

No. Pertanyaan	Jawaban Responden	Jumlah Responden	Persentase
1.	a. Sangat tepat	-	-
	b. Tepat	-	-
	c. tidak tepat	31	100.00
	d. sangat tidak tepat	-	-
		31	100.00

Sumber : data diolah tahun 2009

Dari hasil penelitian diperoleh gambaran bahwa pada prinsipnya Data Perorangan Calon Penerima Pensiun (CDPCP) diberikan tidak tepat pada waktunya. Hal ini terlihat dari 31 responden yang menjadi sampel dalam penelitian semua menyatakan 31 orang atau 100% tidak tepat waktu.

Dari pernyataan di atas dapat diambil suatu kesimpulan bahwa pada prinsipnya Data Perorangan Calon Penerima Pensiun (DPCP) yang diterima dari pejabat pengelola kepegawaian bel urn efektif atau tidak tepat waktu sesuai dengan yang diharapkan.

2). Pertanyaan 2

Bagaimana kesesuaian DPCP yang diterima dari Pejabat Pengelola Kepegawaian ?

Tabel3. Tanggapan responden tentang kesesuaian DPCP yang diterima dari Pejabat Pengelola Kepegawaian

No. Pertanyaan	Jawaban Responden	Jumlah Responden	Persentase
2	a. Sangat sesuai	2	6,45
	b. Sesuai	7	22,58
	c. Tidak Sesuai	19	61,29
	d. Sangat tidak sesuai	3	9,68
		31	100.00

Sumber : Data diolah

Dari hasil penelitian diperoleh gambaran bahwa pada prinsipnya kesesuaian DPCP yang diterirna dari pejabat pengelola kepegawaian tidak sesuai. Dari 31 responden, 19 orang atau 61,29% menyatakan tidak sesuai, 7 orang atau 22,58% menyatakan sesuai, kemudian 3 orang atau 9,68% menyatakan sangat tidak sesuai, disusul 2 orang atau 6,45% sangat sesuai.

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa tanggapan rcspnden yang menyatakan tidak sesuai dan sangat tidak sesuai, hal ini didasarkan

bahwa DPCP yang diterima tidak sesuai datanya dengan yang diusulkan.

3). Pertanyaan 3

Bagaimana kemudahan persyaratan/kelengkapan berkas pengusulan penerbitan Surat Keputusan Pensiun tersebut?

Tabel 4. Tanggapan responden tentang kemudahan persyaratan/kelengkapan berkas pengusulan penertiban Surat Keputusan pensiun tersebut.

No. Pertanyaan	Jawaban Responden	Jumlah Responden	Persentase
3	a. Sangat mudah	3	9,68
	b. Mudah	15	48,39
	c. Tidak Mudah	7	22,58
	d. Sangat tidak mudah	6	19,35
		31	100.00

Sumber : Data diolah

Dari tabel tersebut di atas diperoleh gambaran bahwa terdapat kemudahan dalam mengisi persyaratan/kelengkapan berkas pengusulan penerbitan surat keputusan pensiun. Dari 31 responden, 15 orang atau 48,39% menyatakan mudah didalam melengkapi berkas pengusulan. Kemudian sebanyak 7 orang atau 22,58% menyatakan tidak mudah, disusul 6 orang atau 19,35% menyatakan sangat tidak mudah, dan sebanyak 3 orang atau 9,68% menyatakan sangat mudah.

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden yang menyatakan tidak mudah dan sangat tidak mudah, hal ini didasarkan bahwa terdapat beberapa orang DPCP mengalami hambatan di dalam melengkapi berkas pengusulan.

4). Pertanyaan 4

Apakah berkas kelengkapan pengusulan penerbitan SK Pensiun tersebut disampaikan kepada petugas tepat pada waktunya ?

Tabel 5. Tanggapan responden tentang berkas/kelengkapan pengusulan penerbitan SK Pensiun tersebut disampaikan kepada petugas tepat pada waktunya?

No. Pertanyaan	Jawaban Responden	Jumlah Responden	Persentase
4	a. Sangat Tepat	6	19,35
	b. Mudah	23	74,19
	c. Tidak Tepat	2	6,45
	d. Sangat Tidak Tepat	-	-
		31	100.00

Sumber : Data diolah tahun 2009

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa berkas/kelengkapan pengusulan penerbitan SK Pensiun disampaikan kepada petugas tepat pada waktunya. Dari 31 responden, 23 orang atau 74,19% menyatakan bahwa berkas disampaikan tepat pada waktunya, 6 orang atau 19,35% menyatakan sangat tepat, 2 orang atau 6,45% menyatakan tidak tepat.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pada prinsipnya berkas pengusulan penerbitan SK Pensiun disampaikan tepat pada waktunya.

5). Pertanyaan 5

Bagaimana ketepatan waktu untuk menyelesaikan pemeriksaan berkas/kelengkapan pengusulan penerbitan SK pensiun oleh petugas?

Tabel 6. Tanggapan responden tentang ketepatan waktu untuk menyelesaikan pemeriksaan berkas/kelengkapan pengusulan penerbitan SK pensiun oleh petugas

No. Pertanyaan	Jawaban Responden	Jumlah Responden	Persentase
5	a. Sangat Tepat	-	-
	b. Mudah	-	-
	c. Tidak Tepat	20	64,52
	d. Sangat Tidak Tepat	11	35,48
		31	100.00

Sumber : Data diolah Tahun 2009

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa responden menyatakan pemeriksaan berkas/kelengkapan pengusulan penerbitan SK pensiun oleh petugas tidak tepat waktu. Dari 31 responden, 20 orang atau 64,52% menyatakan tidak tepat waktu, 11 orang atau 35,48% menyatakan sangat tidak tepat waktu.

Banyaknya responden yang menyatakan pemeriksaan berkas/kelengkapan pengusulan penerbitan SK pensiun oleh petugas tidak tepat waktu disebabkan keterlambatan dalam proses pemeriksaan.

6). Pertanyaan 6

Apakah Surat Keputusan Pensiun tersebut di terima tepat pada waktunya.

Tabel 7. Tanggapan responden tentang Surat Keputusan Pensiun tersebut di Terima tepat pada waktunya.

No. Pertanyaan	Jawaban Responden	Jumlah Responden	Persentase
6	a. Sangat Tepat	-	-
	b. Mudah	15	48,39
	c. Tidak Tepat	13	41,94
	d. Sangat Tidak Tepat	3	0,10
		31	100.00

Sumber : Data diolah Tahun 2009

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa responden menyatakan Surat Keputusan Pensiun diterima tepat pada waktunya. Dari : 1 responden, 15 orang atau 48,39% menyatakan tepat waktu, 13 orang atau 41,94% menyatakan tidak tepat waktu dan 3 orang atau 0,10% menyatakan sangat tidak tepat.

Pada prinsipnya responden menyatakan Surat Keputusan Pensiun diterima tepat pada waktunya.

7). Pertanyaan 7

Apakah Surat Keputusan (SK) Pensiun tersebut diberikan tepat pada orangnya.

Tabel 8. Tanggapan responden tentang Surat Keputusan (SK) Pensiun tersebut diberikan tepat pada orangnya.

No. Pertanyaan	Jawaban Responden	Jumlah Responden	Persentase
7	a. Sangat Tepat	-	-
	b. Tepat	21	67,74
	c. Tidak Tepat	10	32,26
	d. Sangat Tidak Tepat	-	-
		31	100.00

Sumber : Data diolah Tahun 2009

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa responden menyatakan Surat Keputusan (SK) Pensiun diberikan tepat pada orangnya. Dari 31 responden, 21 orang atau 67,74% menyatakan tepat pada orangnya, dan sebanyak 10 orang atau 32,26% menyatakan tidak tepat pada orangnya.

Responden yang menyatakan tidak tepat pada orangnya, disebabkan yang bersangkutan tidak hadir pada saat SK pensiun diberikan.

8). Pertanyaan 8

Apakah Surat Keputusan (SK) Pensiun yang diterima tepat pada waktunya?

Tabel 9 : Tanggapan responden tentang Surat Keputusan (SK) Pensiun yang diterima tepat pada waktunya.

No. Pertanyaan	Jawaban Responden	Jumlah Responden	Persentase
8	a. Sangat Tepat	-	-
	b. Tepat	-	-
	c. Tidak Tepat	31	100
	d. Sangat Tidak Tepat	-	-
		31	100.00

Sumber : Data diolah Tahun 2009

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa responden menyatakan Surat Keputusan (SK) Pensiun yang diterima tidak tepat pada waktunya. Dari 31 responden, 31 orang atau 100% menyatakan tidak tepat waktu.

Responden yang menyatakan tidak tepat waktu disebabkan adanya keterlambatan pembuatan SK, sehingga tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan.

9). Pertanyaan 9

Bagaimana profesionalisme petugas yang menangani memeriksa kelengkapan berkas pengusulan penerbitan Surat Keputusan Pensiun tersebut?

Tabel 10 : Tanggapan responden tentang profesionalisme petugas menangani memeriksa kelengkapan berkas pengusulan penerbitan surat keputusan pensiun tersebut.

No. Pertanyaan	Jawaban Responden	Jumlah Responden	Persentase
9	a. Sangat Profesional	-	-
	b. Profesional	11	35,48
	c. Tidak Profesional	20	64,52
	d. Sangat Tidak Profesional	-	-
		31	100.00

Sumber : Data diolah Tahun 2009

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa responden menyatakan petugas yang menangani/memeriksa kelengkapan berkas pengusulan penerbitan Surat Keputusan Pensiun tidak profesional. Dari 31 responden, 20 orang atau 64,52% menyatakan petugas profesional dalam menangani/memeriksa berkas, 11 orang atau 35,48% menyatakan profesional dalam menangani/memeriksa kelengkapan berkas pengusulan.

Sebagian responden yang menyatakan petugas tidak profesional dalam menangani/memeriksa pemeriksaan berkas/kelengkapan pengusulan penerbitan SK

pensiun disebabkan lambannya proses pemeriksaan sampai dengan penerbitan SK Pensiun tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan.

10) Pernyataan 10

Bagaimana perasaan Bapak/Ibu setelah menerima Surat Keputusan tersebut.

Tabel 11: Tanggapan responden tentang perasaan bapak/ibu setelah menerima Surat Keputusan tersebut.

No. Pertanyaan	Jawaban Responden	Jumlah Responden	Persentase
10	a. Sangat Senang	12	38,71
	b. Senang	19	61,29
	c. Tidak Senang	-	-
	d. Sangat Tidak Senang	-	-
		31	100.00

Sumber : Data diolah Tahun 2009

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa responden menyatakan senang setelah menerima Surat Keputusan pensiun. Dari 31 responden, 19 orang atau 61,29% menyatakan senang, 12 orang atau 38,71% menyatakan sangat senang.

Selanjutnya untuk menganalisis secara keseluruhan tentang sejauhmana sistem pelayanan puma bhakti Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Poso dilakukan dengan analisis skor, yaitu menghitung "mean score" untuk mengetahui berada pada kategori mana Sebagai pedoman mean score ini adalah sebagai berikut :

1. Bila mean score berkisar 1-1,66 termasuk kategori rendah atau tidak efektif
2. Bila mean score berkisar 1,67-2,33 termasuk kategori sedang atau kurang efektif
3. Bila mean score berkisar 2,34- 3,00 termasuk kategori tinggi atau efektif.

Untuk mendapatkan nilai mean score dilakukan dengan cara membagi total skor dengan frekuensi skor. Berdasarkan penilaian tentang pendapat responden atas 10 (sepuluh) pertanyaan yang berkaitan dengan sistem pelayanan puma bhakti Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Poso dapat diketahui bahwa :

Jumlah responden : 31  
 Jumlah pertanyaan : 10  
 Frekuensi Skor : 310 (31\*10)

Total skor : 718

Berdasarkan data tersebut, maka mean score dapat dihitung sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Nilai Mean Score} &= \frac{\text{Total Skor}}{\text{Frekuensi Skor}} \\ &= \frac{718}{310} \\ &= 2,32 \end{aligned}$$

Karena nilai mean score = 2,32 yang berada pada interval 1,67 - 2,33 atau termasuk kategori sedang, maka dapat disimpulkan bahwa Sistem Pelayanan Purnaa Bhakti Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Poso Kurang efektif.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil uraian pembahasan penelitian, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Sistem Pelayanan Purna Bhakti Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Poso kurang efektif.
2. Hasil analisis mean score tentang Sistem Pelayanan Purna Bhakti Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Poso yaitu dapat dilihat dengan hasil mean score = 2,32 yang berada pada interval 1,67 - 2,33 atau termasuk kategori sedang.
3. Hambatan-Hambatan yang dihadapi di dalam proses pengurusan berkas pengusulan SK pensiun :
  - a) Keterlambatan berkas dari Pegawai Negeri Sipil yang bersangkutan.
  - b) Prosesnya melalui BKN Pusat dan Sekretaris Negara bagi golongan IV/b keatas.

### **Saran**

Beberapa saran yang perlu dikemukakan sehubungan dengan kesimpulan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Hendaknya petugas yang menangani/memeriksa kelengkapan berkas pengusulan penerbitan Surat Keputusan Pensiun bersikap lebih profesional.
2. Profesionalisme dalam arti harus mampu dan dapat melayani dengan baik, agar memberikan kepuasan pada Pegawai Negeri Sipil yang akan Purna Bhakti.

3. Sistem Pelayanan Puma Bhakti Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Poso lebih ditingkatkan lagi agar lebih efektif.

Demikian kesimpulan dan beberapa saran yang dapat penulis kemukakan, semoga bermanfaat terutama bagi petugas yang menangani pensiun.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 1969 ; *Undang-Undang no. 11 tahun 1969, tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda/Duda Pegawai*. Kanreg IV Makassar  
 -----, 1999 ; *Undang-Undang no. 43 Tahun 1999 Tentang Pokok pokok Kepegawaian, Warta Kepegawaian, Vol. I No.2*, Kanreg IV BKN Makassar  
 -----, 2001 ; *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi 3*, Balai Pustaka Kamus Pusat Bahasa Jakarta, Cetakan I.  
 -----, 2003; *Peraturan Pemerintah No. 9 Tahun 2003 Tentang Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian Pegawai Negeri Sipil*, BKN, Buku I, Jakarta Timur.  
 -----, 2003 ; *Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara (KKBKN) no. 14 Tahun 2003 Tentang Petunjuk Teknis Pemberhentian dan pemberian pensiun Pegawai Negeri Sipil serta Pensiun janda/Dudanya Sebagai Pelaksanaan Peraturan Pemerintah no. 9 Tahun 2003*. BKN, Buku II  
 Chrisnadi, Bambang , 2008 ; *Memahami Pensiun Pegawai Negeri Sipil dan Pensiun Janda/duda, Serta Tata Cara Pembayaranannya, Warta Kep.egawaian, Vol 4 No. 13*, KANREG IV BKN Makassar  
 Dessler, Gery, 2008 ; *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi ke sepuluh jilid 1 PT Indeks Jakarta  
 Husnan, Heidjrachman, R, 2002. *Manajemen Personalialia*. BPFE, Yogyakarta.  
 Hardianto, 2004; *Warta Kepegawaian*  
 Moekijat, 1999, *Manajemen Sumber Daya Manusia,(Manajemen Kepegawaian)*. Cetakan Kedelapan, Mandar Maju, Yogyakarta  
 Nazir, Moh 2003; *Metodologi Penelitian*, Cetakan Kelima, Ghalia Indonesia, Jakarta.  
 Soegiyono, 1994, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.  
 Swastha, Basu & Irawan, 2000, *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty, Jakarta.  
 Tjiptono, Fandy (2002) *Riset Pemasaran: Konsep dan Aplikasi*, Cetakan Kedua, PT Gramedia, Jakarta