

## Analisis Digitalisasi Pelayanan Pembayaran Pensiun Melalui Aplikasi Taspen Otentikasi Di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Medan

Retno Sri Rindi Yani<sup>1</sup> , Muhammad Arif<sup>2</sup> ,  
Riska Wulandari Sitorus<sup>3</sup>

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

email: [retnosririndiani@gmail.com](mailto:retnosririndiani@gmail.com) , [muhhammadarif@uinsu.ac.id](mailto:muhhammadarif@uinsu.ac.id) ,  
[wulandaripanhe@gmail.com](mailto:wulandaripanhe@gmail.com)

**Abstract.** *The role of PT. TASPEN in serving the authentication application system for pension fund recipients in Medan City is very important, this is because in its implementation there are still several problems that become obstacles, namely related to human resources (HR) who have difficulty using the authentication application due to age and the lack of application system servers. so that when used simultaneously errors often occur. This research aims to analyze and describe how the process of digitizing pension payment services through the Taspen Authentication application at PT. Taspen (Persero) KCU Medan and the obstacles that occur in servicing the application. The method used in this research is qualitative with a descriptive approach. This research uses role theory, e-government, and public policy. Research data was obtained from literature and previous research. The results of this research show that PT. TASPEN plays a very important role in serving the pension fund authentication application system and that PT. TASPEN's role is very effective in implementing the Taspen authentication application system. It's just that there are several obstacles, namely the human resources (HR) of retired participants as application users who have difficulty using the application due to age and lack of evaluation in handling obstacles that are often encountered due to the use of authentication applications such as application system errors occurring when used simultaneously.*

**Keywords:** *Digitalization , Services , Pension Payments , Taspen Authentication Application*

**Abstrak.** Peran PT. TASPEN dalam pelayanan sistem aplikasi otentikasi penerima dana pensiunan di Kota Medan sangat penting, hal ini dikarenakan dalam penerapannya masih terdapat beberapa permasalahan yang menjadi hambatan, yaitu terkait dengan sumber daya manusia (SDM) yang kesulitan menggunakan aplikasi otentikasi karena faktor usia dan kekurangan server sistem aplikasi sehingga ketika digunakan secara bersamaan sering terjadinya eror. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan bagaimana proses digitalisasi pelayanan pembayaran pensiun melalui aplikasi Taspen Otentikasi di PT. Taspen (Persero) KCU Medan serta hambatan yang terjadi dalam pelayanan aplikasi tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini menggunakan teori peran, e-government, dan kebijakan publik. Data penelitian diperoleh dari kepustakaan dan penelitian terdahulu. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa PT.TASPEN sangat berperan penting dalam pelayanan sistem aplikasi otentikasi dana pensiunan serta peran PT.TASPEN sangat efektif dalam melaksanakan sistem aplikasi taspen otentikasi. Hanya saja ada beberapa hambatan yaitu sumber daya manusia (SDM) para peserta pensiunan sebagai pengguna aplikasi yang kesulitan menggunakan aplikasi dikarenakan faktor usia dan kurangnya evaluasi dalam penanganan terhadap kendala yang sering didapatkan karena penggunaan aplikasi otentikasi seperti terjadinya eror sistem aplikasi yang ketika digunakan secara bersamaan.

**Kata Kunci:** Digitalisasi, Pelayanan, Pembayaran Pensiun, Aplikasi Taspen Otentikasi

### PENDAHULUAN

Mengingat pentingnya peranan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam pembangunan nasional maka perlu diberikan perlindungan, pemeliharaan, serta peningkatan kesejahteraan sehingga pada gilirannya akan dapat meningkatkan produktivitas kerja. Usaha peningkatan kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan keluarganya dilakukan melalui penyelenggaraan program Pensiun PNS. Berdasarkan Keputusan Menteri Pertama RI nomor :

388/MP/1960 disebutkan bahwa “Perlunya pembentukan jaminan sosial bagi Pegawai Negeri dan keluarganya pada saat mengakhiri pengabdianya kepada Negara”. PT. TASPEN merupakan salah satu instansi yang tugas utamanya adalah memberikan pelayanan jasa kepada para penerima pensiun. Secara garis besar produk dan layanan PT.TASPEN (Persero) adalah pelayanan pembayaran pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS). PT.TASPEN (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara yang ditugaskan oleh pemerintah untuk menyelenggarakan program asuransi sosial Pegawai Negeri Sipil yang terdiri dari Program Tabungan Hari Tua (THT) dan Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS). PT. Taspen memberikan jaminan keuangan di masa pensiun dengan meningkatkan kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan keluarganya dengan memberikan jaminan keuangan pada waktu mencapai usia pensiun atau bagi ahli warisnya (suami/isteri/anak/orang tua) pada waktu peserta meninggal dunia sebelum usia pensiun. Program pensiun adalah suatu program yang dimaksudkan untuk memberikan jaminan hari tua bagi Pegawai Negeri Sipil ketika memasuki usia pensiun sebagai penghargaan atas jasa-jasa dan pengabdianya kepada Negara, (Warsita, W.Endang, L. & Mustam, 2016). Pada dasarnya pelayanan pada instansi publik di nilai oleh masyarakat dengan birokrasi yang berbelit-belit, lempar tugas dan dan memakan waktu yang lama PT.TASPEN (Persero) Medan sebagai salah satu instansi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga masih terdapat beberapa kelemahan, yakni seperti Keterlambatan penyelesaian klaim peserta, keamanan berkas pensiun, dan tidak adanya kepastian dan kejelasan kapan penyelesaian klaim dapat diselesaikan. Untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada masyarakat pemerintah memerlukan adanya sebuah inovasi. (sindonews.com Tingkatkan pelayanan taspenhadirkan beragam inovasi, diakses pada 27 Oktober 2023).

Menurut UU No. 19 Tahun 2002, pengertian inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan atau pun perekayasaan yang dilakukan dengan tujuan melakukan pengembangan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau pun cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sudah ada ke dalam produk atau pun proses produksinya. Inovasi merupakan langkah awal dalam membangun semangat dan diharapkan dapat menjadi solusi untuk memperkecil gap perkembangan TIK, dan lebih dekat dengan masyarakat serta menjaga nilai-nilai sistem pemerintahan yang baik atau good governance. Penyederhanaan proses, kemudahan dalam pengajuan perizinan, percepatan waktu proses, pengolahan data hingga transparansi regulasi merupakan cerminan semangat memberikan pelayanan prima.

Kemajuan teknologi dari berbagai aspek, termasuk ekonomi merupakan hal yang erat kaitannya dengan kehidupan pada zaman sekarang ini, istilah yang kita kenal dengan Revolusi

Industri 4.0 menuntut kita harus dapat memanfaatkan teknologi dengan baik dan benar. Terkait dengan hal tersebut perusahaan dalam menjalankan pelayanan jasa kepada nasabah harus mengikuti trend zaman dan perkembangan pasar, hal ini PT Taspen Persero sebagai penyelenggara jaminan dana pensiun mempunyai inovasi untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan berbasis digital. Inovasi tersebut yaitu digitalisasi pelayanan pembayaran pensiun, layanan klim otomatis dan layanan klim 1 jam lewat yang telah bersertifikasi ISO 9001 : 2015. Direktur Utama PT Taspen (Persero) Antonius Nicholas Stephanus, mengatakan inovasi digital ini sebagai salah satu bentuk peningkatan pelayanannya untuk memberikan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, pihaknya mengeluarkan otentikasi *by smartphone*. Cara kerja aplikasi ini menggunakan smartphone dengan mengarahkan kamera smartphone pada wajah peserta pensiunan tanpa harus datang ke kantor mitra bayar untuk melakukan otentikasi. Taspen Otentikasi memanfaatkan data biometrik peserta yang bersifat unik untuk setiap individu sehingga pembayaran hak pensiun terhindar dari kekeliruan. Taspen mengeluarkan inovasi baru ini mengacu pada lima prinsip yang dimiliki Taspen yaitu tepat orang, tepat waktu, tepat administrasi, tepat tempat, dan tepat jumlah, sehingga penyaluran hak peserta tidak salah sasaran. Pada saat akan memulai proses otentikasi, peserta Taspen akan diminta untuk memasukkan NOTAS (Nomor Taspen) dalam kolom, kemudian peserta Taspen diminta untuk memperhatikan petunjuk yang diminta oleh pendeteksi wajah, setelah selesai peserta harus mengikuti semua instruksi yang diberikan dilayar. Jika gagal aplikasi akan otomatis mengulang prosesnya dan jika berhasil aplikasi akan menampilkan data enroll peserta yang telah melakukan otentikasi.

Penerima pensiun dapat melakukan autentikasi sebagai berikut yakni: Pertama, autentikasi Berkala 1 (satu) bulan sekali untuk penerima Tunjangan Veteran dan/atau DanaKehormatan. Kedua, autentikasi Berkala 2 (dua) bulan sekali untuk Penerima Pensiun Pejabat Negara. PNS, TNI/Polri, yang tidak mempunyai Tunjangan Keluarga. Ketiga, autentikasi Berkala enam bulan sekali untuk Penerima Pensiun Pejabat Negara, PNS, TNI/Polri, yang masih mempunyai Tunjangan Keluarga. Keempat, autentikasi dapat dilakukan di mitra bayar dan bagi yang sakit atau uzur bisa meminta dikunjungi mitra bayar. Henra & Tim, (dalam Media Taspen Edisi 118, 2019)

Adanya aplikasi otentikasi ini membuat layanan terhadap para peserta pensiunan bukan semakin dimudahkan namun malah membuat peserta pensiun merasa kesulitan akibat saat verifikasi enrollment atau data biometrik sering terjadi kegagalan atau sistem aplikasi eror sehingga para peserta pensiun harus datang langsung secara manual ke mitra bayar untuk verifikasi data (Rajuna & Safrina, 2020 : 727).

Kemudian permasalahan lain adalah peserta Pensiunan PNS yang sudah berumur, kurang mengetahui bagaimana cara menggunakan aplikasi tersebut sehingga dibutuhkan pendamping bagii mereka untuk melakukan proses otentikasi dan masih banyak para peserta pensiun yang gagap akan teknologi dan tidak memiliki smart phone kesulitan untuk melakukan otentikasi. Dengan munculnya permasalahan-permasalahan inilah yang menyebabkan proses dari otentikasi secara digital melalui smartphone terhambat dan dikhawatirkan penerapan aplikasi otentikasi di kantor cabang utama Medan belum terlaksana secara maksimal. Sehingga peran dari pihak PT. Taspen dibutuhkan untuk para peserta pensiunan agar tetap mendapatkan pelayanan secara optimal.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penelitian berkaitan dengan "Analisis Digitalisasi Pelayanan Pembayaran Pensiun Melalui Aplikasi Taspen Otentikasi di PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Medan."

## **PUSTAKA**

### **Digitalisasi**

Digitalisasi merupakan salah satu cara dalam memelihara dan pelestarian naskah kuno atau berkas yang dianggap penting dan berharga untuk kemudian digunakan kembali baik dlm bentuk foto maupun tulisan. Digitalisasi adalah bagian dari pelestarian yang berupaya untuk menyelamatkan naskah-naskah kuno dengan memanfaatkan teknologi digital seperti soft file, foto digital, microfon, serta mengupayakan naskah duplikasinya dapat bertahan dalam waktu yang lama.

Tujuan dari adanya digitalisasi adalah untuk membantu masyarakat dalam memudahkan segala aktivitas dan pekerjaan sehari-hari. Tujuan ini memberi manfaat yang cukup efektif dalam mengoptimalkan banyak hal hingga kita tidak perlu memakan banyak waktu serta usaha untuk mencapai target.

### **Pelayanan**

Menurut Barata dalam (Atmadjati 2018:1) mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilakukan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya

pemenuhan kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Dalam penelitian Sinamba dkk tujuan dari pelayanan publik adalah memberikan kepuasan terhadap masyarakat sebagai penerima layanan. Untuk melihat kepuasan tersebut maka harus ada kualitas pelayanan prima yaitu (Kurniawan, 2016 : 573):

- 1) Transparansi, yang artinya pelayanan dilakukan secara terbuka, mudah dan semua orang dapat mengakses dan mudah dimengerti oleh pihak penerima pelayanan.
- 2) Akuntabilitas, yaitu pertanggungjawaban yang diberikan oleh penyedia pelayanan sesuai dengan ketentuan dalam perundang-undangan.
- 3) Kondisional, yaitu dengan tetap berpegang pada prinsip efektivitas dan efisiensi maka pemberi dan penerima pelayanan harus melihat kondisi dan kemampuan.
- 4) Partisipatif, masyarakat harus ikut berperan aktif dalam pelayanan publik dengan memberikan aspirasi, dan mengatakan apa yang dibutuhkan dan harapan yang diinginkan.
- 5) Kesamaan hak, setiap masyarakat akan mendapatkan pelayanan yang sama tanpa melakukan diskriminasi.

### **Konsep Pelayanan Elektronik**

Zeithaml dkk, (2009) membedakan tujuh dimensi *e-service quality* menjadi empat dimensi inti yang digunakan pelanggan untuk menilai situs web dimanamereka tidak mengalami pertanyaan atau masalah diantaranya yaitu :

1. *Efficiency*, kemudahan dan kecepatan mengakses dan menggunakan situs.
2. *Fullfillment*, sejauh mana janji situs tentang ketersediaan item terpenuhi.
3. *System availability*, kebenaran fungsi teknis dari situs.
4. *Privacy*, sejauh mana situs itu aman dan melindungi informasi pengguna.

Adapun tiga dimensi yang digunakan pengguna untuk menilai layanan pemulihan saat mereka memiliki masalah atau pertanyaan adalah:

1. *Responsiveness*, penanganan masalah yang efektif dan pengembalian melalui situs.
2. *Compensation*, sejauh mana situs mengkompensasi pelanggan untuk masalah.
3. *Contact*, tersedianya bantuan melalui telepon atau perwakilan daring.

### **Pembayaran Pensiun**

Pengertian sistem pembayaran adalah suatu sistem dengan cakupan seperangkat aturan, lembaga, dan mekanisme yang dipakai untuk melakukan perpindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi. Sedangkan menurut Bank Indonesia,

pengertian sistem pembayaran adalah kegiatan pemindahan dana dari satu pihak ke pihak lain dan merupakan sistem yang mencakup berbagai komponen sistem pembayaran seperti jenis alat pembayaran, kliring, dan settlement.

Menurut Undang-Undang nomor 11 tahun 1992 tentang Dana Pensiun, Dana Pensiun merupakan badan hukum yang mengelola dan menjalankan program yang menjanjikan manfaat pensiun. Dana Pensiun dapat didirikan oleh pemberi kerja, pemerintah, bank atau asuransi jiwa. Mengacu pada UU tersebut, pengertian Dana Pensiun juga selanjutnya dijelaskan dalam POJK Nomor 8/POJK.05/2018 pasal 1, Dana Pensiun merupakan badan hukum yang mengelola dan menjalankan program yang menjanjikan manfaat pensiun, termasuk Dana Pensiun yang menyelenggarakan seluruh atau sebagian usahanya dengan prinsip syariah.

Program pensiun adalah program yang memberikan penghasilan kepada penerima pensiun setiap bulan sebagai jaminan hari tua dan penghargaan atas jasa-jasa pegawai negeri selama bertahun-tahun bekerja dalam dinas pemerintah. Dengan iuran sebesar 4,75% x penghasilan sebulan (gaji pokok + tunjangan keluarga). Adapun manfaat dari program ini sebagai berikut.

- a. Pembayaran pensiun setiap bulan.
- b. Uang duka wafat (jika pensiunan meninggal dunia) dengan keterangan 3 x penghasilan kotor terakhir (PNS/Pejabat/TNI POLRI), 2 X tunjangan veteran.
- c. Uang pensiun terusan, jika masih terdapat ahli waris yang berhak (janda/duda/yatim piatu) selama 4 bulan bagi PNS/Pejabat, selama 6/12/18 bulan bagi TNI POLRI/Veteran, dan untuk Perintis Kemerdekaan Republik Indonesia (PKRI)/ Komite Nasional Indonesia Pusat (KNIP) tidak ada pensiun terusan.
- d. Pensiun janda/duda/anak yatim-piatu.

### **Aplikasi Taspen Otentikasi**

Menurut Sutarman (2009:147) aplikasi merupakan program-program yang dibuat oleh sebuah perusahaan komputer yang ditujukan untuk pemakai yang beroperasi dalam berbagai bidang umum, seperti penerbangan, komunikasi, pertokoan, perdagangan dan sebagainya. Sedangkan menurut Sujarwo (2010) mengungkapkan bahwa otentikasi merupakan sebuah usaha pengecekan identitas seorang pengguna sistem komunikasi pada proses login kedalam sebuah sistem.

Aplikasi Taspen Otentikasi merupakan sebuah aplikasi yang memanfaatkan teknologi digital sebagai bentuk bukti bahwa penerima pensiun masih hidup dan digunakan sebagai pelayanan pembayaran pensiun. Sebelumnya, aplikasi Taspen Otentikasi hanya dapat diakses melalui web. Namun, dengan inovasi baru ini, aplikasi Taspen Otentikasi telah dikembangkan

menjadi aplikasi berbasis mobile yang dapat diunduh di smartphone penerima pensiun mitra bayar. Namun, untuk dapat menggunakan aplikasi ini, handphone harus memenuhi spesifikasi tertentu. Dengan menggunakan aplikasi Taspen Otentikasi secara mandiri melalui smartphone, proses otentikasi akan menjadi lebih mudah, cepat, dan akurat.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan pada penelitian ini merupakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kualitatif merupakan teknik penelitian berbasis filsafat yang diterapkan untuk mempelajari situasi ilmiah dimana peneliti berperan sebagai instrumen (Sugiyono 2018:213). Heryadi (2019:218) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai teknik investigasi yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman menyeluruh tentang fenomena sosial. Dengan objek penelitian pada layanan pembayaran dana pensiun. Data yang digunakan pada penelitian ini yaitu data primer dan sekunder. Metode kualitatif dengan dengan pendekatan deskriptif, yang bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana Peran Perseroan Terbatas Taspen Dalam Pelayanan Sistem Aplikasi Otentikasi Penerima Dana Pensiunan Di Kota Medan. Adapun informan yang digunakan dalam penelitian ini seperti Kepala bidang Layanan dan Manfaat, Kepala bidang Umum dan SDM, Staff kepesertaan, dan Staff umum serta para peserta pensiunan asal Kota Medan.

Staf Cabang Taspen Medan dan nasabah Taspen Pensiun merupakan data primer, sementara penelitian terdahulu, makalah ilmiah, dan dokumen merupakan data sekunder. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan melakukan observasi (pengamatan), wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan model stake yaitu mencoba membandingkan antara apa yang terjadi dengan apa yang sudah ditargetkan atau diharapkan terjadi, yaitu membandingkan antara hasil yang diperoleh dengan standar yang telah digunakan sebelumnya. Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat proses pengumpulan data berlangsung. Teknik analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman mencakup tiga kegiatan, yaitu 1) reduksi data, 2) penyajian data, 3) penarikan kesimpulan.

Tempat penelitian dilakukan untuk mengumpulkan informasi atau data tentang isu yang sebagai fokus penelitian. PT. TASPEN (Persero) KCU Medan Jl. H. Adam Malik No.64, Silalas, Kec. Medan Bar., Kota Medan, Sumatera Utara 20235 merupakan lokasi penelitian ini.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

PT Taspen (Persero) yang merupakan perusahaan milik BUMN yang bergerak dibidang asuransi tabungan hari tua dan dana pensiun bagi ASN dan Pejabat Negara. Dimana dalam hal ini, hak atas Pensiun pegawai diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969. Seiring dengan perkembangan teknologi yang makin canggih, PT Taspen (Persero) melakukan inovasi pelayanan berupa digitalisasi pelayanan terhadap pembayaran pensiun yaitu dengan mengeluarkan sebuah aplikasi bernama Taspen Otentikasi yang rilis pada tahun 2018. Dengan begitu, secara serentak semua kantor cabang PT Taspen (Persero) telah memberikan informasi kepada seluruh pihak yang bersangkutan mengenai penggunaan aplikasi Taspen Otentikasi tersebut.

Yang dimaksud dengan Aplikasi “Taspen Otentikasi” yaitu platform dalam upaya pemberian informasi tentang update terbaru tentang pensiunan yang menjadi dan tercatat dalam perusahaan pensiunan, dan mencari tahu survei kelayakan untuk diberikan dana hak pensiunan pembayaran. Dengan hadirnya aplikasi ini, merupakan sebagai media yang sifatnya inovatif dan bernilai ekonomis dan efisien dalam hal absensi, dimana pensiunan tidak harus repot mendatangi kantor mitra pembayaran dana pensiun. Dimana pensiunan atau yang menjadi nasabah/peserta secara langsung setelah melakukan proses Otentikasi melalui aplikasi “Taspen Otentikasi”, setelah itu peserta dapat langsung mengambil hak nya pada Anjungan Tunai Mandiri terdekat. Pada Mulanya, sebelum hadirnya inovasi ini, proses pengotentikasian atau “absensi diri” dapat dilaksanakan secara manual dengan mengunjungi bank mitra pembayaran, seperti Bank dan Kantor Pos. Akan tetapi, melihat antrian di Bank dan Kantor Pos yang selalu membludak setiap awal bulan, nampaknya cara tersebut sudah tidak efektif dan menyulitkan peserta pensiun. Munculnya permasalahan tersebut, perusahaan menjawab permasalahan yang ada dimana berusaha memberikan suatu hal baru yang bersifat solutif dan inovatif sebagai solusi yang dapat memberikan kenyamanan pada nasabah/peserta dalam mengambil uang pensiun. Hadirnya solusi dari permasalahan yang ada, ini merupakan dalam upaya proses mendukung perkembangan zaman di era digital 4.0. Adapun tata cara penggunaan aplikasi “Taspen Otentikasi”, di antaranya:

- a. Membuka Aplikasi Google Play pada pengguna Android atau App Store pada pengguna Iphone di Gadget masing-masing.
- b. Pilih menu pencarian dan carilah dengan kata kunci “Taspen Otentikasi” setelah itu lanjutkan pilihan menu “install” .
- c. Saat aplikasi sudah terpasang dan aman, lanjutkan dengan proses pembukaan pada aplikasi tersebut.



- d. Masukkan nomor serial digit yang dimiliki yang pada kartu KARIP.
- e. Perhatikan instruksi yang ada pada prosedur.

Hal ini merupakan salah satu bentuk dari model-model *e-government* yaitu *Governemnt to Citizien* (G2C), di mana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi melalui aplikasi Taspen Otentikasi dengan tujuan mendekatkan pemerintah dengan warga yang merupakan pensiunan melalui kanal internet. Bentuk *Governemnt to Citizien* ini (G2C) ini memungkinkan pelayanan publik atau informasi berjalan satu arah dari pemerintah ke masyarakatnya. PT. TASPEN berperan penting dalam memberikan pelayanan kepada para peserta pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam bentuk jasa dan melakukan transaksi pembayaran dana pensiunan. Dalam pelayanan yang diberikan PT.TASPEN menggunakan aplikasi *e-government* sebagai tindakan dalam mengoptimalkan proses pelayan publik yang diberikan oleh PT. TASPEN. Setiap proses pelayanan yang diberikan tidak terlepas permasalahan, begitu juga dengan pelayanan yang diberikan PT TASPEN Kota Medan kepada para peserta pensiunan. (Rangian et al., 2018 : 289)

Penerapan *e-government* merupakan salah satu upaya yang dilakukan untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kondisional dan kesamaan hak serta keseimbangan hak antara pemberi dan penerima pelayanan. Dengan adanya perubahan pelayanan mengenai pembayaran pensiun melalui aplikasi yang artinya berubah ke bentuk digital, Perlu diperhatikan apa-apa saja komponen yang diperhatikan dalam proses digitalisasi pelayanan tersebut. Digitalisasi pelayanan dapat dikatakan sukses apabila memuat 3 komponen yaitu *Support* (dukungan), *Capacity* (Kemampuan) dan *Value* (Manfaat) dalam Indrajit (2017:15).

### **Support**

*Support* atau dukungan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah dukungan dari Kepala Cabang (*Branch Manager*) sebagai pemimpin tertinggi di PT.Taspen (Persero) Medan hingga pegawai level bawah seperti kepala seksi, staff, dan penerima manfaat dana pensiun. Adapun dukungan yang dimaksud dapat berupa dukungan dengan dialokasikannya sumber daya manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi dan adanya infrastruktur seperti sarana dan prasarana yang disediakan. Adapun hasil penelitian terkait dengan *support* atau dukungan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pihak PT Taspen (Persero) Medan telah memberikan dukungan dalam hal digitalisasi pelayanan pembayaran pensiun melalui aplikasi Taspen Otentikasi dengan adanya tanggung jawab yang diemban mulai dari pihak direksi sampai staff dan kemudian dukungan tersebut dilengkapi dengan adanya aturan kerja dan tersedianya sarana dan prasarana yang digunakan untuk kebutuhan pelayanan. Selain itu, untuk memudahkan

pensiunan mengambil hak gaji pensiunan PT.Taspen (persero) Medan menjalin kerja sama dengan 7 bank dan PT Pos Indonesia yang menjadi mitra bayar. Adapun mitra bayar tersebut adalah Bank BRI, Bank BNI, Bank BTN, Bank BTPN, Bank MANTAP, Bank Syariah Indonesia, dan Bank Sultra dan PT. POS Indonesia.

### **Capacity**

Dilaksanakannya digitalisasi pelayanan pembayaran pensiun melalui aplikasi Taspen Otentikasi sebagai salah satu bentuk terlaksananya pemerintahan yang elektronik (*e-government*) dapat diukur dengan adanya kemampuan PT.Taspen (persero) Medan dalam menyediakan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai tugas terutama yang berkaitan dengan finansial. Selain itu juga kemampuan PT.Taspen (Persero) Medan dalam menyediakan infrastruktur teknologi informasi yang memadai dan juga kemampuan dalam menyediakan sumber daya manusia yang kompeten.

Terkait dengan finansial, anggaran dalam penyelenggaraan digitalisasi pelayanan pembayaran pensiun melalui aplikasi Taspen Otentikasi dan penyediaan teknologi yang menjadi penunjang dalam proses perekaman data biometrik, HC And GA Staff PT.Taspen Medan mengungkapkan bahwa itu semua berasal dari kantor PT. Taspen pusat. Sedangkan agar dapat melaksanakan pelayanan yang baik, maka PT. Taspen Medan dalam menyediakan sumber daya manusia yang kompeten, tidak hanya melihat dari latar belakang pendidikan nya tapi juga harus mengadakan pelatihan-pelatihan baik itu *hard* kompetensi maupun *soft* kompetensi kepada pegawai menjadi kompeten dalam melaksanakan tugasnya.

### **Value**

Dengan adanya perubahan pelayanan otentikasi diri peserta pensiun ke bentuk digital melalui aplikasi Taspen Otentikasi maka yang harus diperhatikan adalah adanya *output* dari aplikasi tersebut. Aplikasi tersebut harus membawa manfaat atau nilai untuk para peserta penerima manfaat dana pensiun selaku konsumen/pelanggan yang melakukan otentikasi diri di setiap bulannya. Dan Value atau manfaat dari adanya digitalisasi pelayanan pembayaran pensiun melalui aplikasi Taspen Otentikasi adalah adanya rasa nyaman dan terbiasa dari para pensiun dalam menggunakan aplikasi tersebut dikarenakan setiap bulannya harus melakukan otentikasi menggunakan aplikasi tersebut, selain itu pensiun merasa terbantu dan jauh lebih hemat dengan adanya digitalisasi pelayanan pembayaran pensiun melalui aplikasi Taspen Otentikasi karena tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk melakukan otentikasi karena sudah dibantu dengan pihak lain, dalam melakukan otentikasi diri setiap bulannya agar dapat mengambil gaji pensiunan tersebut dimitra bayarnya.

## **Hambatan Yang Dihadapi PT. Taspen Dalam Pelayanan Sistem Aplikasi Otentikasi Penerima Dana Pensiunan Di Kota Medan**

Beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam peran PT. Taspen dalam pelayanan sistem aplikasi otentikasi penerima dana pensiunan di Kota Medan diantaranya adalah :

### **1. Hambatan dari sisi pensiunan**

Pensiunan yang sudah lanjut usia sudah sulit untuk mendengar, pengelihatannya sudah menurun dan terdapat beberapa pensiunan yang tidak dapat berbahasa Indonesia, sehingga sulit diarahkan untuk mengikuti instruksi aplikasi taspen otentikasi, serta pensiunan yang menerima dana pensiun kurang mengetahui tentang penggunaan smartphone sehingga sulit menggunakan aplikasi taspen otentikasi. Selain itu terdapat beberapa pensiunan yang spesifikasi smartphonanya tidak mendukung penggunaan aplikasi taspen otentikasi. Spesifikasi smartphone yaitu Android dengan OS wajib Android 4.4 atau yang lebih baru. Jika OS android di bawah 4.4, aplikasi taspen otentikasi tidak dapat diunduh atau tidak dapat berfungsi.

### **2. Hambatan dari sisi aplikasi taspen**

Pengenalan wajah dan pengenalan suara terjadi pada saat pendeteksian wajah dan tahap otentikasi, pada saat itu jika pensiunan terlalu lambat atau terlalu cepat maka dapat mempengaruhi proses perekaman dan menyebabkan kegagalan otentikasi. Selain itu karena sistem sensitif dalam melakukan perekaman suara maka pensiunan harus melakukan perekaman di tempat yang sepi atau kurang suara, karena suara lain yang masuk dapat mengganggu pengenalan suara terutama jika suara pensiunan kecil. Pencahayaan juga sangat mempengaruhi keberhasilan maupun kegagalan otentikasi. Jika pencahayaan kurang menyebabkan sistem sulit untuk merekam data biometrik pensiunan.

### **3. Hambatan dari sisi jaringan**

Jaringan merupakan hambatan yang paling sering ditemukan oleh para penerima dana pensiun. Jaringan yang kurang baik sangat mempengaruhi kegagalan otentikasi. Jaringan yang buruk membuat aplikasi menjadi lemot dan membuat sistem melanjutkan ke tahap selanjutnya namun akhirnya otentikasi gagal atau membuat sistem mengulang-ulang perekaman wajah.

### **4. Kurangnya Evaluasi**

Kurangnya evaluasi tentang keluhan yang disampaikan para peserta pensiunan di kantor cabang PT. Taspen di Kota Medan mengakibatkan tidak ada solusi yang bisa didapatkan kecuali melakukan otentikasi manual ke kantor taspen atau ke mitra bayar. Sesuai dengan penelitian Mulyono (2013) bahwa setiap melakukan evaluasi kebijakan maka akan menemukan apa yang menjadi penyebab utama permasalahan tersebut dan ketika ditemukan indikator penyebabnya maka akan dicarikan sebuah solusi untuk permasalahan dalam kebijakan tersebut.

### **Kelebihan Adanya Aplikasi Taspen Otentikasi Penerima Dana Pensiun di Kota Medan**

Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara, yang menjadi faktor pendukung atau kelebihan sistem aplikasi taspen otentikasi yaitu:

a) Penggunaan aplikasi taspen otentikasi tidak terbatas

Penggunaan aplikasi taspen otentikasi tidak terbatas yaitu pengguna aplikasi taspen otentikasi dalam satu smartphone tidak untuk satu notas. Taspen otentikasi bisa digunakan berulang kali tanpa batas penggunaan notas.

b) Otentikasi dapat dilakukan dimana saja

Otentikasi dapat dilakukan dimanapun, tidak hanya di rumah dan kantor Taspen. Jika jaringan di rumah pensiunan bermasalah atau tidak memiliki jaringan, pensiunan dapat melakukan otentikasi di tempat yang terdapat jaringan atau sinyal misalnya di lapangan. Jika pensiunan berada di luar kota, pensiunan dapat otentikasi di kota tersebut.

Dan walaupun terdapat beberapa hambatan yang terjadi, peserta pensiun bisa bertanya langsung kepada pegawai PT. Taspen agar bisa menggunakan aplikasi taspen otentikasi tersebut dengan benar. Peran dari pihak PT. Taspen dalam melayani sistem aplikasi taspen otentikasi dana pensiun yaitu para pegawai akan berusaha mengajarkan secara terus menerus dan akan menerima keluhan peserta dalam menggunakan aplikasi taspen otentikasi tersebut sehingga penerapan aplikasi otentikasi ini berjalan secara efektif dan efisien.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan dan hasil penelitian yang telah dijabarkan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa analisis digitalisasi pelayanan pembayaran pensiun melalui aplikasi Taspen otentikasi di PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Medan adalah membantu mempermudah pegawai dan peserta pensiun dalam mengurus dana pensiun. Maka penelitian mengenai digitalisasi pelayanan pembayaran pensiun melalui aplikasi Taspen Otentikasi di PT Taspen (Persero) Medan sudah berjalan dengan baik dan efektif. Hal ini dikarenakan terdapatnya tiga elemen penting untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik yaitu: Pertama, *Support* atau dukungan dari pihak PT Taspen (Persero) Medan berupa adanya SOP dalam pelaksanaan pelayanan data biometrik. Kedua, *capacity* atau kemampuan dari PT Taspen (Persero) Medan dalam menyediakan SDM yang kompeten. Ketiga, *Value* atau manfaat yang didapatkan dari penggunaan aplikasi Taspen Otentikasi

## DAFTAR PUSTAKA

- Adek Nurhasana, A. F. (2020). Efektivitas Penggunaan Sistem Aplikasi Otentikasi Penerima Pensiun PT. Taspen Secaradigital Dengan Menggunakan Smartphone Di Kota Padang. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik*.2 (3):16-25.
- Abdul Sabaruddin, Rahmat Hidayat, dan Ditha Putri Lestari. (2022). Digitalisasi Pelayanan Pembayaran Pensiun Melalui Aplikasi Taspen Otentikasi di PT Taspen (Persero) Kendari. *Jurnal Administrasi Publik*.Vol. XVIII (2): 223-227.
- Batubara, E. R., & Helmy, H. (2019). Analisis Pengembangan *Electronic Government* Melalui Penyelenggaraan Website Di Pemerintahan Daerah Kabupaten Padang Pariaman. *JURNAL EKSPLORASI AKUNTANSI*, 1(4), 1666–1686.
- Faizal, M., Dedy H. Dan Eko B.S. 2020. 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*, 2(2), 201-214.
- Faizal, M., Hermawan, D., & Sulistio, E. B. (2020). Digitalisasi Pelayanan Pensiun Aparatur Negara Pada Taspen (Studi Tentang Taspen Otentikasi Di PT. Taspen (Persero). *Administrasi Negara*, 2(2), 202.
- Lola. 2022. Analisis Peran Perseroan Terbatas Taspen Dalam Pelayanan Sistem Aplikasi Otentikasi Penerima Dana Pensiunan Di Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah*. 7 (1).
- Mariano, S. 2018. Penerapan E-Government dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal*. Tidak diterbitkan. Surabaya: Universitas Airlangga Surabaya.
- Nasution, Rafika Sari, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) pada PT Taspen (Persero) Cabang PematangSiantar” dalam *Jurnal SULTANIST*, Volume 2, Nomor 2, 2014.
- PT TASPEN (Persero). (2023). <https://taspen.co.id/tentang-kami> (diakses 19 Oktober 2023)
- Syamsiar, Besse Herlina, Andi Asri Ainun. (2023). Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Pembayaran Pensiun Di Kantor Pos Sengkang. *Journal Of Social Science Research*. 3 (2).