

## **Digitalisasi Pelayanan Pembayaran Pensiun Melalui Aplikasi Taspen Otentikasi di PT Taspen (Persero) Kendari**

### ***Digitizing Pension Payment Services through the Taspen Authentication Application at PT Taspen (Persero) Kendari***

**Abdul Sabaruddin, Rahmat Hidayat, Ditha Putri Lestari**

Universitas Sembilanbelas November Kolaka

Jl. Pemuda, Tahoa, Kec. Kolaka, Kabupaten Kolaka, Sulawesi Tenggara

Email: [abdulsabaruddin@gmail.com](mailto:abdulsabaruddin@gmail.com)

Naskah diterima tanggal 20 November 2022. Naskah direvisi tanggal 29 Desember 2022.

Naskah disetujui tanggal 29 Desember 2022.

#### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan bagaimana proses digitalisasi pelayanan pembayaran pensiun melalui aplikasi Taspen Otentikasi di PT Taspen (Persero) Kendari. Metode yang digunakan dalam penelitian menggunakan teknik deskriptif kualitatif. Lokasi dalam penelitian ini adalah PT Taspen (Persero) Kendari. Informan dalam penelitian ini terdiri dari pegawai Taspen (Persero) Kendari dan penerima manfaat dana pensiun. Jenis dan sumber data dalam penelitian ini yaitu menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian tentang analisis digitalisasi pelayanan pembayaran pensiun melalui aplikasi Taspen Otentikasi di PT Taspen (Persero) Kendari sudah berjalan dengan baik karena telah menerapkan tiga elemen pengembangan digitalisasi di sektor publik. Pertama, Support (dukungan) dari pihak Taspen (Persero) Kendari berupa adanya dukungan dari kepala cabang hingga staff dan dialokasikannya sumber daya manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi dan infrastruktur teknologi. Kedua, Capacity (Kemampuan) dalam segi finansial, infrastruktur teknologi, dan sumber daya manusia yang kompeten. Ketiga, Value (manfaat) yang diberikan kepada pensiunan dengan adanya aplikasi Taspen Otentikasi berupa keterbiasaan dan kenyamanan dalam menggunakan aplikasi dan merasa terbantunya para pensiunan dalam melakukan otentikasi setiap bulan dengan aplikasi Taspen Otentikasi karena lebih hemat dan terjangkau.

**Kata kunci:** digitalisasi; pelayanan; pensiun; aplikasi Taspen Otentikasi

#### **Abstract**

*This study aims to analyze and describe how the process of digitizing pension payment service through the Taspen Authentication at PT Taspen (Persero) Kendari. The method used in this study uses a qualitative descriptive technique. The location in this research is PT Taspen (Persero) Kendari. Informants in this study consisted of employees of PT Taspen (Persero) Kendari and beneficiaries of pension funds. The types and sources of data in this study are using primary data and secondary data. The data collection techniques in this study are observation, interviews and documentation. The result of research on the analysis*

*of digitizing pension payment service through the Taspen Authentication application at PT Taspen (Persero) Kendari it has been going well because it has implemented three elements of digitalization development in the public sector. First, Support from PT Taspen (Persero) Kendari in the form of support from branch head to staff and the allocation of human resources, financial, time, information and technology infrastructure. The second, capacity in terms of financial, technology infrastructure and competent human resources. The third, value given to retirees with the Taspen Authentication application in the form of familiarity and convenience in using the application and the retirees find it helpful to authenticate every month through the Taspen Authentication application because it is more efficient and affordable.*

**Keywords:** *digitization; service; pension; Taspen Authentication application*

## **PENDAHULUAN**

Salah satu bentuk pengembangan *e-government* dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah yaitu digitalisasi pelayanan publik pada PT. Taspen (Persero). PT Taspen (Persero) adalah sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang khusus menangani kesejahteraan seluruh Aparatur Sipil negara (ASN). Istilah Taspen sendiri merupakan penyingkatan dari Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri. Asuransi yang dimaksud berarti pertanggungan, Taspen akan memberikan pertanggungan kepada setiap ASN sesuai dengan kesepakatan polis, baik itu untuk jaminan pensiun, asuransi kesehatan, dan jaminan lainnya. PT. Taspen atau Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri adalah Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang asuransi tabungan hari tua dan dana pensiun bagi ASN dan Pejabat Negara. PT. Taspen sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang dipercaya pemerintah sebagai penyelenggara asuransi sosial terdiri atas empat produk utama yaitu Tabungan Hari Tua (THT), Program Pensiun, Jaminan Kematian (JKM), dan Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK). Di samping itu, ada banyak inovasi baru yang dikeluarkan oleh Taspen untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada para peserta Taspen diantaranya adalah aplikasi Taspen Otentikasi.

Pensiun adalah jaminan hari tua dan sebagai balas jasa terhadap pegawai negeri yang telah bertahun-tahun mengabdikan dirinya kepada negara. Pada pokoknya adalah menjadi kewajiban bagi setiap orang untuk berusaha menjamin hari tuanya, dan untuk ini setiap pegawai negeri sipil wajib menjadi peserta dari suatu badan asuransi sosial yang dibentuk oleh pemerintah. Hak atas Pensiun pegawai diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969 Pasal 9 yang berbunyi “Pegawai yang diberhentikan dengan hormat sebagai Pegawai Negeri Sipil berhak menerima pensiun pegawai jikalau dia pada saat

pemberhentiannya sebagai pegawai telah (a) mencapai usia sekurang-kurangnya 50 tahun dan mempunyai masa kerja sekurang-kurangnya 20 tahun, (b) dinyatakan tidak dapat bekerja lagi dalam jabatan apapun karena keadaan jasmani atau rohani, (c) pegawai negeri yang setelah menjalankan suatu tugas negara tidak dipekerjakan kembali sebagai pegawai negeri, berhak menerima pensiun pegawai apabila dia diberhentikan dengan hormat dan saat pemberhentiannya pegawai negeri telah mencapai usia sekurang-kurangnya 50 tahun dan memiliki masa kerja sekurang-kurangnya 10 tahun”.

Adapun yang tergolong sebagai penerima pensiun adalah Pegawai Negeri Sipil Pusat, Pegawai Negeri Daerah Otonom, Pejabat Negara, Hakim, Penerima Tunjangan Perintis Kemerdekan, Penerima Pensiun Anggota ABRI yang diberhentikan dengan hak pensiun sebelum April 1989, Penerima Tunjangan Veteran dan Dana Kehormatan, Penerima Pensiun Eks PNS Departemen Perhubungan Pada PT Kereta Api Indonesia (Persero), Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor KM/89/SJ.24/UP/.2004 Tentang Pemberian Pensiun Kepada Pegawai Negeri Sipil Eks. Perusahaan Jawatan Pegadaian Departemen Keuangan.

Untuk memudahkan pencairan dana pensiun, Taspen telah mengeluarkan sebuah aplikasi yang bernama Taspen Otentikasi. Taspen Otentikasi merupakan aplikasi yang dirilis Pada Tahun 2018. Aplikasi ini berfungsi untuk memudahkan pensiunan untuk melakukan pembuktian diri. 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 *biometric* 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 memasukan 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.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti di PT TASPEN (Persero) Kendari, terdapat beberapa kendala dalam proses pelaksanaan otentikasi baik di kantor PT. Taspen (Persero) Kendari yaitu kurangnya sumber daya manusia yang bertugas untuk

merekam data *biometric* para peserta Taspen hal ini dikarenakan jumlah petugas yang merekam data *bimoteric* hanya 1 orang. Kemudian pada saat proses perekaman suara, alat seringkali gagal mengidentifikasi suara dari peserta.

Terdapat juga kendala dialami oleh peserta Taspen yang telah melakukan perekaman data *biometric* pada saat melakukan otentikasi mandiri menggunakan Aplikasi Taspen Otentikasi di smarhphone diantaranya banyak yang mengeluh karena seringkali gagal dalam menggunakan aplikasi tersebut, salah satu peserta Taspen menuturkan telah melakukan otentikasi sebanyak 4 kali untuk otentikasi dibulan Mei 2022 namun selalu gagal padahal telah melakukan instruksi yang diminta oleh aplikasi seperti cocokan wajah dalam kotak, gelengkan kepala, anggukan kepala, sebut huruf A, kedipkan mata sampai instruksi terakhir namun tetap gagal. Masalah seperti sering terjadinya error pada aplikasi ini sering terjadi pada waktu-waktu dekat dengan tanggal pencairan dana pensiun sehingga peserta pensiun yang melakukan otentikasi harus mengulang berkali-kali setiap instruksi yang diminta.

Kemudian permasalahan lain adalah peserta Pensiunan PNS yang sudah berumur kurang mengetahui bagaimana cara menggunakan aplikasi tersebut sehingga dibutuhkan pendamping bagi mereka untuk melakukan proses otentikasi dan masih banyak para peserta pensiun yang gagap akan teknologi dan tidak memiliki *smart phone* kesulitan untuk melakukan otentikasi. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penelitian ini akan menganalisis proses digitalisasi pelayanan pembayaran pensiun melalui aplikasi Taspen Otentikasi yang dilihat dari elemen penting untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik yaitu *Support* dan *Capacity* dari PT Taspen (persero) Kendari sebagai badan penyelenggara pelayanan dan Value dari adanya digitalisasi pelayanan untuk pengguna aplikasi yakni pensiunan. Penelitian ini melihat hubungan antara support, capacity dan value dari adanya perubahan pelayanan pembayaran pensiun ke bentuk digital di PT Taspen (Persero) Kendari.

Gambaran tentang pelayanan pembayaran pensiun menggunakan aplikasi Taspen Otentikasi terdapat pada penelitian yang dilakukan Adek Nurhasanah dan Aldi Frinaldi. Penelitian ini mengkaji tentang penggunaan sistem aplikasi Taspen Otentikasi penerima pensiun secara digital menggunakan smartphone ([Adek Nurhasanah, Aldi Frinaldi: 2020](#)). Penelitian ini menggunakan teori efektivitas yaitu kejelasan tujuan, proses analisis perumusan kebijakan, pelaksanaan tugas yang efektif dan efisien. Dari penelitian ini tergambar bahwa penggunaan sistem aplikasi Taspen Otentikasi penerima pensiun

secara digital menggunakan smartphone dikatakan belum efektif. Hal ini dikarenakan belum adanya kejelasan tujuan yang hendak dicapai, proses analisa perumusan kebijakan yang mantap belum berjalan efektif, pelaksanaan tugas yang efektif dan efisien belum karena masih terdapat kendala yang dialami oleh peserta pensiun.

[Dita Destia Anggraini \(2020\)](#) melakukan penelitian mengenai efektivitas penggunaan aplikasi Taspen Otentikasi di PT Taspen (Perseo) kantor cabang Palembang. Penelitian ini berusaha membuktikan bahwa penggunaan aplikasi Taspen Otentikasi sudah efektif. [Dita Destia Anggaraini \(2020\)](#) menuliskan bahwa indikator perumusan tujuan penggunaan aplikasi ini sudah efektif dengan sub indikator input berupa sumber daya manusia dan sarana prasarana belum efektif, pada troughput atau prosedur pelayanan sudah efektif, dan output berupa realisasi dan kesesuaian target sudah efektif.

Oktavia dan Alfi Rahman (2022) melakukan penelitian mengenai analisis Perseroan Terbatas Taspen dalam pelayanan sistem aplikasi Otentikasi penerima pensiun di Kota Banda Aceh. Penelitian ini berusaha membuktikan PT Taspen berperan penting dalam proses keberhasilan pelayanan. Oktavia dan Alfi Rahman (2022) menuliskan bahwa PT TASPEN sangat berperan penting dalam pelayanan sistem aplikasi otentikasi dana pensiunan dimana peran PT TASPEN mulai dari mensosialisasikan tata cara penggunaan aplikasi otentikasi dengan menerapkan enam indikator kualitas pelayanan prima. Hanya saja ada beberapa hambatan yaitu sumber daya manusia para peserta pensiunan sebagai pengguna aplikasi dikarenakan faktor usia dan kurangnya evaluasi dalam penanganan terhadap kendala yang sering didapatkan karena pengguna aplikasi otetikasi seperti terjadinya eror sistem aplikasi yang ketika digunakan secara bersamaan

Kemudian dalam penelitian lainnya, Putu Indira Astra (2017) melakukan penelitian mengenai prosedur pelayanan pembayaran dana pensiun pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Singaraja. Penelitian ini berusaha membuktikan prosedur yang diterapkan sudah sesuai dengan standar operasional prosedur PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Singaraja. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa prosedur yang ditetapkan oleh PT Bank Pembangunan Bali Cabang Singaraja semuanya sudah tersusun atau terprogram dengan jelas baik dari awal pembuatan rekening sampai pembayaran dana pensiun, masing-masing pos sudah melaksanakan tugas dan kewajibannya dengan baik sehingga peserta dana pensiun tidak merasa bingung pada saat akan mengambil dana pensiun.

Kemudian penelitian Novida Anggraini dan Rezon Banyuaji (2019) mengenai kualitas pelayanan administrasi pembayaran pensiun pegawai negeri sipil di PT Taspen (Persero) kantor cabang Jakarta Selatan. Penelitian ini berusaha menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi PNS di PT Taspen (Persero) kantor cabang Jakarta Selatan sudah berjalan dengan baik. Hal ini dinilai dengan beberapa indikator yakni *tangibles* menunjukkan bahwa sarana dan prasarana serta jumlah pegawai sudah sangat baik, *reability* menunjukkan bahwa kesedarhanaan dan kemudahan dalam hal pengurusan di PT Taspen (persero) Cabang Jakarta telah membuktikan bahwa mereka mampu memberikan pelayanan sebaik mungkin, *responsiveness* menunjukkan bahwa adanya ketanggapan dan kehandalan dalam memberikan pelayanan kepada peserta pensiun. *Assurance* menunjukkan terampilnya para pegawai dalam memberikan penjelasan terutama mengenai informasi ketaspenan, *empaty* menunjukkan adanya kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi yang baik antara peserta dan staff taspen.

Dari studi-studi terdahulu di atas tampak bahwa adanya penyebab dari berjalan dengan baik atau tidaknya mengenai pelayanan pembayaran pensiun. Namun dari itu semua belum tampak adanya suatu penelitian yang berusaha mengungkapkan bagaimana proses digitalisasi pelayanan pembayaran pensiun melalui aplikasi Taspen Otentikasi dengan memperhatikan elemen-elemen penting yang harus diperhatikan pada digitalisasi sektor publik diantaranya *support* (dukungan), *capacity* (kemampuan), dan *value* (manfaat) dari adanya perubahan pelayanan menjadi bentuk digital ([Indrajit 2017:15](#))

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini menggunakan informan (Pegawai Taspen dan Peserta Taspen) dan dokumentasi sedangkan untuk data sekunder berupa jurnal, surat kabar, artikel ilmiah dan arsip-arsip pendukung lainnya. Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi

Dalam penelitian ini proses analisis dilakukan mulai dari membaca, mempelajari dan menelaah data dengan menggunakan langkah-langkah menurut Miles dan Huberman (2008:237) yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (verifikasi).

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Konsep E-Government**

Menurut Indrajit dalam Intansari (2017:36) *e-government* merupakan program pemerintah dalam upaya mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik serta melakukan transformasi guna memfasilitasi kegiatan masyarakat dan kalangan bisnis.

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan strategi pengembangan e-government menyebutkan bahwa *e-government* adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik (TIK) untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis, dan kelompok terkait lainnya menuju good governance. Melalui pengembangan *e-government* pemerintah mengharapkan dapat dilaksanakannya penataan sistem manajemen dan proses kerja dilingkungan pemerintah daerah otonom dengan optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Menurut Keppres No. 20 Tahun 2006 e-government adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

[Indrajit \(2017:15\)](#) menyebutkan terdapat elemen penting untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, tiga elemen penting yang harus dimiliki dan diperhatikan yaitu sebagai berikut.

1. *Support* (Dukungan)

Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah untuk dapat menerapkan *e-government* adalah keinginan (*intent*) dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik. Karena budaya politik cenderung bekerja berdasarkan model manajemen “*top down*”, maka jelas dukungan implementasi program *e-government* yang efektif harus dimulai dari para pimpinan tertinggi sebelum merambat ke level-level bawah. Adapun dukungan yang diharapkan berupa:

- a. Disepakatinya kerangka *e-government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya.
- b. Dialokasikannya sejumlah sumber daya baik manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi dan lainnya.
- c. Dibangunnya berbagai infrastruktur dan suprastruktur pendukung agar terciptanya lingkungan kondusif untuk mengembangkan *e-government* seperti adanya Undang-

Undang dan Peraturan Pemerintah yang jelas, ditugaskan lembaga-lembaga khusus sebagai penanggung jawab utama, disusunnya aturan kerja sama dengan swasta dan lainnya.

- d. Disosialisasikannya konsep *e-government* secara merata, kontinu, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat dan masyarakat

2. *Capacity* (Kemampuan)

Adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan “impian” *e-government* agar menjadi kenyataan. Setidaknya ada tiga hal yang harus dimiliki pemerintah terkait elemen ini, sebagai berikut:

- a. Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government*, terutama yang berkaitan dengan finansial.
- b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep *e-government*.
- c. Ketersediaan sumber daya manusia yang berkompeten.

3. *Value* (Manfaat)

Harus ada pihak yang merasa diuntungkan dengan berbagai inisiatif *e-government* yang telah dilakukan. Dalam hal ini yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan. Untuk itulah pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi yang *e-government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan value (manfaat) yang secara signifikan dirasakan masyarakatnya.

Sedikitnya ada empat model yang dimiliki oleh *e-government*, model-model ini dibedakan berdasarkan penggunaannya.

1. *Government to Citizen* (G2C)

Tipe G2C adalah aplikasi yang paling umum, yaitu di mana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama mendekatkan pemerintah dengan warganya melalui kanal-kanal akses yang beragam. *Government to citizen* ini memungkinkan layanan publik atau informasi berjalan satu arah dari pemerintah ke masyarakatnya. Contoh aplikasinya seperti pembuatan STNK dan SIM melalui internet yang jasanya ditawarkan oleh kepolisian, Departemen Agama membuka situs pendaftaran bagimereka yang ingin menunaikan haji.

2. *Government to Business* (G2B)

Salah satu tugas utama pemerintah adalah memberikan sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. *Government to bussiness* memungkinkan melakukan transaksi-transaksi secara elektronik antara pemerintah dengan pelaku bisnis. Model G2B ini menyediakan informasi yang diperlukan oleh kalangan pebisnis untuk melaksanakan transaksi kepada pemerintah. Penjualan baik berupa produk dan jasa kepada pemerintah dengan menggunakan G2B diharapkan dapat mendukung kegiatan pemerintah yang dilaksanakan melalui aplikasi E-Procurement. Adapun informasi yang berhubungan dengan model ini dapat berupa peluang bisnis, pendaftaran perusahaan, pengecekan dan pembayaran pajak bagi perusahaan wajib pajak dapat dilakukan melalui website

### 3. *Government to Government (G2G)*

Pada era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara intens dari hari ke hari. Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya mengenai hal-hal yang berbau diplomasi saja. *Government to government* memungkinkan saling bertukar informasi dan komunikasi secara daring antara departemen atau lembaga pemerintahan suatu negara dengan negara lainnya melalui basis data yang terintegrasi. Model G2G memberikan layanan berupa data ekspor dan impor, data beasiswa, data tenaga kerja, bantuan baik dari dalam dan luar negeri serta hal-hal dalam perdagangan. Model ini memungkinkan terjadinya ketebukaan layanan antar pemerintah khususnya yang menyangkut regulasi yang dimiliki oleh masing-masing negara.

### 4. *Government to Employee (G2E)*

*Government to employee* tidak hanya memberikan pelayanan kepada masyarakat umum tetapi juga memberikan pelayanan kepada karyawan atau pegawai dengan lebih spesifik. Dengan tujuan memberikan pelayanan serta kenyamanan kepada pegawai dan juga karyawannya. Adapun contoh aplikasi yang dibangun dengan menggunakan format G2E antara lain:

- a. Aplikasi terpadu untuk mengelola berbagai tunjangan kesejahteraan yang merupakan hak dari para pegawai pemerintahan sehingga yang bersangkutan dapat terlindungi hak-hak individualnya;
- b. Sistem asuransi kesehatan dan pendidikan bagi para pegawai yang telah terintegrasi dengan lembaga-lembaga kesehatan (rumah sakit, poliklinik, apotek, dan lain sebagainya), dan institusi-institusi pendidikan (sekolah, perguruan tinggi, kejuruan, dan lain-lain).

- c. Aplikasi yang dapat membantu karyawan atau pegawai dalam membantu untuk melakukan perencanaan terhadap aspek finansial keluarganya termasuk di dalam masalah tabungan dan dana pensiun, dan lain sebagainya.

### **Konsep Digitalisasi**

Alih media digitalisasi merupakan proses kegiatan mengubah arsip tekstual menjadi arsip media baru yang dapat terbaca oleh komputer (Soemantri 2012:2). 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.

### **Konsep Pelayanan**

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.

Berdasarkan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

### **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.

### **Program Pensiun**

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.

PT TASPEN (Persero) berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan/program bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) dan pensiunan ASN. Komitmen ini diwujudkan melalui program Digitalisasi Layanan TASPEN yang mengintegrasikan data peserta, keluarga peserta, mutasi dan hitungan pembayaran secara digital. Salah satu bentuknya adalah layanan digital unggulan TASPEN yaitu aplikasi Taspen Otentikasi yang bertujuan untuk memudahkan para peserta pensiun untuk melakukan pembuktian fisik pembayaran hak pensiun hanya dengan mengarahkan kamera smartphone pada wajah peserta pensiunan, tanpa harus datang ke kantor cabang taspen atau mitra bayar. Taspen Otentikasi memanfaatkan data biometric peserta yang sifatnya unik untuk masing-masing individu sehingga pembayaran hak pensiun terhindar dari kekeliruan. Dengan melakukan otentikasi melalui aplikasi Taspen Otentikasi, pensiunan dapat mengambil uang/gaji pensiun melalui ATM. Meski begitu para peserta pensiunan harus memperhatikan beberapa hal sebagai berikut

1. Penerima yang akan melakukan otentikasi harus terlebih dahulu melakukan proses enrollment atau perekaman data biometric di kantor cabang TASPEN atau mitra bayar terdekat.
2. Penerima pensiun harus melakukan otentikasi secara berkala sesuai dengan kriteria
  - a. 1 bulan sekali bagi penerima tunjangan Veteran dan Dana Kehormatan.
  - b. 2 Bulan Sekali Bagi Penerima Pensiun yang tidak mempunyai ahli waris tertunjang.
  - c. 3 bulan sekali bagi Penerima Pensiun yang masih mempunyai ahli waris tertunjang.
3. Bagi pensiun yang tidak melakukan otentikasi pembayaram uang pensiun akan dihentikan sementara sejak 3 bulan dari waktu otentikasi.
4. Bagi pensiunan yang telah meninggal atau anak tertunjang yang telah dewasa/menikah/bekerja namun tidak melaporkan ke mitra bayar atau kantor cabang TASPEN maka akan ditagih.

Agar dapat menggunakan aplikasi ini, para peserta bisa mencarinya melalui playstore dan bagi pengguna IOS dapat mendownload aplikasinya melalui App store.

## **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. Di mana 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. Aplikasi Taspen Otentikasi merupakan aplikasi yang dapat mempermudah peserta penerima manfaat dana pensiun dalam hal melakukan otentikasi diri yang dilakukan setiap bulannya tanpa harus melakukan otentikasi di kantor cabang Taspen ataupun mitra bayar yang bersangkutan.

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.

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) Kendari 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) Kendari 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) Kendari 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.

Dalam memastikan pelayanan berjalan dengan baik, PT Taspen (persero) Kendari melakukan pelayanan berdasarkan SOP perekaman data biometrik untuk pensiun. Adapun SOP dalam perekaman data biometrik para pensiunan dijelaskan bahwa perekaman data biometrik dimulai dengan pemberian informasi kepada peserta perihal adanya perekaman data biometrik tersebut dengan berbagai media informasi seperti surat, media elektronik, media cetak, ataupun sosialisasi secara tatap muka. Selanjutnya, petugas menerima peserta yang datang dan melakukan verifikasi identitas (data base, SK Pensiun KARIP, kartu pegawai, E-KTP, dan surat permohonan pensiun pelayanan khusus). Kemudian setelah diverifikasi pensiunan baru diputuskan bisa atau tidak untuk melakukan proses enrollment. Untuk pensiunan uzur ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu petugas harus melihat PK mutasi pensiun secara interaktif, lalu menyampaikan pemberitahuan ke mitra bayar, setelahnya petugas melihat PK monitoring layanan kunjungan penerima pensiun dan selesai.

Namun untuk pensiunan yang bukan termasuk pensiunan uzur, petugas melakukan verifikasi dan backup data enrollment, lalu dilihat apakah data terkirim ke server atau tidak. Apabila terkirim pensiunan bisa melakukan proses otentikasi melalui HP, namun bila tidak terkirim, petugas akan melapor ke divisi teknologi informasi kemudian menyampaikan feedback ke kantor cabang /mitra bayar, kalau berhasil bisa lanjut proses otentikasi menggunakan HP, namun kalau tidak berhasil pensiunan kembali melakukan enrollment.

Untuk pensiunan yang proses otentiksinya berhasil maka pelayanan selesai, namun jika tidak berhasil pensiunan akan melapor ke petugas kemudian petugas melakukan pengecekan data dashboard enrollment untuk dilihat apakah data biometrik tersedia. Kalau data biometrik tersedia dan sudah sesuai petugas membantu peserta untuk melakukan otentikasi dan pelayanan pun selesai. Namun jika data biometrik tidak tersedia maka petugas

menginformasikan kepada peserta untuk melakukan enrollment dan jika data tidak sesuai petugas akan menyampaikan surat permintaan penghapusan data biometrik ke divisi kepesertaan kemudian melakukan koordinasi dengan TI untuk dilakukan penghapusan/perubahan data biometrik dan kembali menginformasikan kepada peserta untuk melakukan enrollment ulang.

Selain dukungan di atas, terdapat juga dukungan berupa sumber daya manusia atau pegawai melakukan proses pelayanan perekaman data biometrik. Pegawai pelayanan merupakan pegawai yang secara aktif melakukan pelayanan secara tatap muka untuk kegiatan rekam data kemudian saling berkoordinasi dengan divisi membership untuk proses pengecekan data pensiun. Selain sumber daya manusia, dukungan yang penting ada dalam pelayanan adalah dukungan finansial. Finansial berhubungan dengan anggaran yang disediakan untuk pengadaan alat-alat perekaman data biometrik. Namun HC & GA Staff Taspen Kendari mengungkapkan bahwa kantor Taspen (Persero) Kendari tidak mengetahui berapa rincian anggaran yang dikeluarkan untuk pengadaan alat-alat perekaman data biometrik dikarenakan rincian anggaran tersebut di kelola oleh kantor pusat. Ketentuan waktu dalam proses pelayanan juga menjadi hal yang penting sehingga pelaksanaan perekaman data biometrik pensiun berjalan dengan baik. perekaman data biometrik memakan waktu sekitar 10 menit di mana perekaman ini dilakukan di ruang enrollment dan data yang direkam hanya 3 yaitu wajah, suara dan sidik jari.

Perubahan atas pelayanan ke bentuk digital berupa aplikasi Taspen Otentikasi tentu perlu untuk diinformasikan kepada masyarakat. Penyebaran informasi mengenai digitalisasi pelayanan pembayaran pensiun melalui aplikasi Taspen Otentikasi ini dapat diakses di media sosial resmi milik Taspen, seperti twitter, Facebook, Instagram, dan juga terdapat nomor WhatsApp Taspen Kendari. Sehingga peserta pensiun dapat mengetahui informasi mengenai digitalisasi pelayanan tersebut dengan mudah melalui jaringan internet. Di samping dapat memperoleh informasi dengan mudah melalui internet, peserta pensiun juga dapat melihat informasi tersebut apabila berkunjung ke PT Taspen (persero) Kendari melalui papan pengumuman atau dapat juga melalui penyampaian pihak mitra bayar PT Taspen (Persero) Kendari.

Adapun alat-alat teknologi yang tersedia untuk mendukung penggunaan aplikasi Taspen Otentikasi yakni PT Taspen (persero) Kendari menyediakan sebuah laptop di mana dalam laptop tersebut terdapat sebuah Sistem Informasi Biometrik yang mana petugas

nantinya akan memasukan data peserta pensiun yang melakukan perekaman data biometrik berupa info dasar, sidik jari, wajah, dan suara kedalam Sistem Informasi Biometrik tersebut.

### **Capacity**

Kemampuan berkaitan dengan kapasitas organisasi untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan yang nantinya akan melahirkan sebuah penilaian terhadap apa yang dilakukan. Dilaksanakannya digitalisasi pelayanan pembayaran pensiun melalui aplikasi Taspen Otentikasi sebagai salah satu bentuk terlaksananya pemerintahan yang elektronik (e-governement) dapat diukur dengan adanya kemampuan PT Taspen (persero) Kendari dalam menyediakan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai tugas terutama yang berkaitan dengan finansial. Selain itu juga kemampuan PT Taspen (Persero) Kendari 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, HC And GA Staff PT Taspen Kendari mengungkapkan bahwa mengenai anggaran untuk aplikasi Taspen Otentikasi pihak Taspen Kendari tidak mengetahui berapa anggaran yang disediakan dalam penyelenggaraan digitalisasi pelayanan melalui aplikasi Taspen Otentikasi tersebut hal ini dikarenakan aplikasi tersebut dibuat oleh Taspen pusat.

Kemudian dalam hal terkait dengan kemampuan dalam menyediakan teknologi yang menjadi penunjang dalam proses perekaman data biomterik, alat yang digunakan untuk perekaman data biomterik hanya 4 yaitu laptop, kamera, scanner sidik jari, dan microphone. Proses penyediaan laptop, kamera, scanner sidik jari dan microphone ini berasal dari kantor pusat PT Taspen.

Untuk dapat melaksanakan pelayanan yang baik, sumber daya pegawai yang kompeten salah satunya diukur dengan latar belakang pendidikan yang di emban oleh pegawai tersebut. HC And GA Staff PT Taspen Kendari mengungkapkan bahwa terkait dengan kemampuan dalam menyedeiakan sumber daya manusia yang kompeten, PT Taspen (Persero) Kendari khususnya pegawai perekaman data biomterik untuk penggunaan aplikasi Taspen Otentikasi tidak dilihat dari latar belakang pendidikannya namun untuk meningkatkan kompetensi yang dimiliki pegawainya, PT Taspen (Persero) Kendari mengadakan pelatihan-pelatihan baik hard kompetensi maupun soft kompetensi agar pegawainya kompeten dalam melaksanakan tugas yang diberikan.

## **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. mengenai 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. Adapun kendala yang dialami oleh pensiunan diantaranya adalah pensiunan tidak mengetahui yang dimaksud dengan NOTAS atau Nomor Taspen, namun kendala ini bisa di selesaikan dengan menghubungi Call Center Taspen yaitu 1 500 918 atau media sosial Taspen seperti Twitter @taspenkita, Facebook @taspenkita1963, Instagram Taspen\_Kendari. Kemudian untuk nomor WhatsApp 082190506663.

## **PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan dalam bab sebelumnya, maka penelitian mengenai digitalisasi pelayanan pembayaran pensiun melalui aplikasi Taspen Otentikasi di PT Taspen (Persero) Kendari sudah berjalan dengan baik. 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) Kendari berupa adanya SOP dalam pelaksanaan pelayanan data biometrik dan kerja sama dengan 7 bank dan PT Pos Indonesia sebagai mitra bayar, tersedianya sumber daya manusia untuk pelayanan data biometrik, adanya dukungan finansial, penyebaran informasi melalui berbagai media sosial, waktu pelayanan 10 menit, dan alat teknologi yang digunakan adalah laptop, kamera, scanner sidik jari dan microphone. Kedua, Capacity atau kemampuan dari PT Taspen (Persero) Kendari dalam menyediakan SDM yang kompeten dengan adanya pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pegawainya, adanya kemampuan

secara finansial yang dikelola langsung oleh PT Taspen pusat, menyediakan alat teknologi berupa pengadaan laptop, kamera, scanner sidik jari dan microphone. Ketiga, Value atau manfaat yang didapatkan dari penggunaan aplikasi Taspen Otentikasi yaitu adanya kenyamanan dan keterbiasaan serta merasa terbantunya pensiunan dalam melakukan otentikasi dengan aplikasi Taspen Otentikasi dan merasa jauh lebih hemat.

## **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.
- Anugrah Agung R. 2020. Evaluasi Terhadap Sistem Pencairan Dana Pensiun Melalui aplikasi Otentikasi Taspen. Skripsi. Program Studi Perbankan & Keuangan. Institut Bisnis & Informatika Kesatuan: Bogor
- Artikel 123dok.com, 17 september 2022. Digitalisasi Koleksi Antiquariat di Perpustakaan Khusus Pusat Penelitian Kelapa Sawit. <https://text-id.123dok.com/document/nzw084n7y-pengertian-digitalisasi-proses-digitalisasi.html>
- Dita Destia A. 2020. [Efektivitas Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi Di PT.TASPEN\(Persero\) Kantor Cabang Palembang](#). Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Universitas Sriwijaya: Indralaya
- Indrajit, Richardus Eko (2004). [E-Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital](#). Yogyakarta: Andi Offset.
- Lola Oktavia, A. R. (2022). Analisis Perseroan Terbatas Taspen Dalam Pelayanan Sistem aplikasi Otentikasi Penerima Dana Pensiunan Di Kota Banda Aceh. *Jurnal Llmiah Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*.7(1)
- Tobagus, A. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Pada Pengguna Situs Toko Pedia. AGORA, 1-10

## **Undang-Undang/Peraturan**

- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Pengembangan *E-government*
- Keputusan Presiden No. 20 Tahun 2006 Tentang Dewan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Nasional
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PA Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969 Tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun

Janda/Duda Pegawai  
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik