

DIGITALISASI PELAYANAN PENSIUN APARATUR NEGARA PADA TASPEN (STUDI TENTANG TASPEN OTOTENTIKASI DI PT TASPEN (PERSERO) KCU KOTA BANDAR LAMPUNG)

Muhammad Faizal¹, Dedy Hermawan², Eko Budi Sulistio³

^{1,2,3}Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung
muhammadfaissal01@gmail.com

Abstrak

Setelah dikeluarkannya aplikasi Taspen Otentikasi PT. Taspen (Persero) KCU Bandar Lampung sistem dalam melayani pengurusan masa pensiun masih belum maksimal dari tahap memasukan berkas pensiun sampai tahap melakukan perekaman Otentikasi seperti perekaman wajah, perekaman suara, perekaman sidik jari masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya. Tujuan penelitian adalah Untuk mengetahui pelayanan pensiun yang dilakukan oleh PT. Taspen (Persero) KCU Kota Bandar Lampung setelah adanya Taspen Otentikasi secara digital dan untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi oleh PT Taspen maupun peserta pensiun dalam menggunakan aplikasi Taspen Otentikasi secara digital. Tipe penelitian ini merupakan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan pensiun yang dilakukan oleh PT. Taspen (Persero) KCU Kota Bandar Lampung setelah adanya taspen otentikasi secara digital belum maksimal, kurangnya informasi secara terbuka kepada masyarakat sehingga masih banyak yang belum mengetahui tentang efektivitas, efisiensi dan responsivitas pelayanan pembayaran pensiun PNS di PT. Taspen (Persero).Kendala-kendala yang dihadapi oleh PT Taspen maupun peserta pensiun dalam menggunakan aplikasi taspen otentikasi secara digital adalah sistem aplikasi belum sempurna (*error system*), belum semua masyarakat memahami teknologi digital, kurang maksimalnya sosialisasi taspen otentikasi.

Kata Kunci: Digitalisasi, Pelayanan Pensiun, Aparatur Sipil Negara, Taspen

Abstract

After the release of the Taspen Authentication application PT. Taspen (Persero) KCU Bandar Lampung system in serving the management of retirement is still not optimal from the stage of entering the pension file to the stage of recording Authentication such as facial recording, voice recording, fingerprint recording still have obstacles in its implementation. The purpose of this study was to determine the pension services carried out by PT. Taspen (Persero) KCU Bandar Lampung City after the digital Taspen Authentication and to find out the obstacles faced by PT Taspen and retired participants in using the Taspen Authentication application digitally. This type of research is a type of qualitative descriptive research. Hasil penelitian menunjukkan jasa pensiun yang dilakukan oleh PT. Taspen (Persero) KCU Kota Bandar Lampung setelah adanya taspenambahan digital belum maksimal, banyak informasi kepada masyarakat sehingga masih banyak yang belum mengetahui tentang penghematan, efisiensi dan responsivitas pembayaran PNS di PT. Taspen (Persero). The obstacles faced by PT Taspen and retired participants in using the Taspen application digitally authentication is the application system is not yet perfect (*error system*), not all people understand digital technology, the maximum socialization of Taspen authentication.

Keywords: Digitalization, Pension Services, State Civil Apparatus, Taspen

I. PENDAHULUAN

Manajemen kepegawaian atau sumber daya manusia sangat penting bagi perusahaan atau instansi pemerintahan dalam mengelola, mengatur, dan memanfaatkan pegawai

sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk tercapainya tujuan perusahaan. Perkembangan suatu organisasi sangatlah tergantung pada produktivitas tenaga kerja, dan baik tidaknya kinerja dalam

organisasi tersebut dapat dilihat dari disiplin kerja pegawai yang ada didalam organisasi tersebut. Dengan peraturan manajemen sumber daya manusia secara profesional, diharapkan pegawai bekerja secara produktif.

Pengelolaan pegawai secara profesional ini harus dimulai sejak perekrutan pegawai, penyeleksian, pengklasifikasian, penempatan pegawai sesuai dengan kemampuan, penataran, pengembangan kariernya. Dalam penyeleksian sumber daya manusia, lembaga atau organisasi tidak hanya mengharapkan sumber daya manusia yang terampil, namun juga mengharapkan sumber daya manusia yang mau bekerja dengan giat dan disiplin untuk mencapai hasil kerja yang maksimal. Hal ini menunjukkan bahwa setiap organisasi harus memiliki peraturan dan norma-norma yang dibuat di dalam organisasi atau lembaga tersebut untuk dapat meningkatkan tingkat kedisiplinan seorang pegawai. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset terpenting dalam sebuah organisasi yang dapat menggerakkan sumber daya lainnya. SDM secara tidak langsung dapat mempengaruhi efisiensi dan efektifitas perusahaan. Perkembangan teknologi informasi yang kian pesat kini menimbulkan suatu revolusi baru, yaitu peralihan dari sistem kerja yang konvensional ke era digital. Perubahan ini ditandai dengan ditinggalkannya pemerintahan tradisional (*traditional goverment*) yang identik dengan *paper-based* administration menuju *electronic goverment* atau *e-goverment*. Setiap badan publik mempunyai kewajiban untuk membuka akses atas informasi publik yang berkaitan dengan Badan Publik tersebut untuk masyarakat luas (Zericka, 2013: 187).

Adanya perkembangan tersebut, mendukung pemerintah untuk memberikan layanan yang mudah diakses tidak hanya untuk masyarakat dan mitra bisnis akan tetapi juga untuk mereka yang bekerja di sektor publik. Semakin dituntutnya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kinerjanya dalam melaksanakan tatanan pemerintahan, hal tersebut menjadi pendorong pelaksanaan serta penerapan *electronic government (e-goverment)* yakni sebagai sistem pelayanan berbasis elektronik yang memanfaatkan teknologi informasi pada instansi

pemerintahan. Pengembangan dan pemanfaatan *e-government* merupakan upaya dalam mendukung kinerja pemerintah yang berbasis elektronika dalam penyelenggaraan dan peningkatan kinerjanya secara efektif dan efisien. *E-goverment* merupakan bentuk penerapan pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi, sebagai media informasi dan sarana komunikasi interaktif antara pemerintah dengan pihak lainnya baik masyarakat, mitra bisnis maupun antar sesama lembaga pemerintahan. (Maharani, 2016: 46).

Penerapan *e-government* di Indonesia mengacu pada Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem Transaksi dan Elektronik, kebijakan tersebut menegaskan bahwa pemerintah harus mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dalam meningkatkan kemampuan mengolah, mengelola, menyalurkan dan mendistribusikan informasi. Sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh (Bresford dalam Kaiman 2003:7) bahwa dalam globalisasi yang sudah bergulir, menuntut penggunaan teknologi informasi dan komunikasi tidak terkecuali pada birokrasi publik. Semakin dituntutnya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kinerjanya dalam melaksanakan tatanan pemerintahan, hal ini menjadi pendorong dalam pelaksanaan serta penerapan *electronic goverment (e-goverment)* yakni sebagai sistem pelayanan berbasis elektronik yang memanfaatkan teknologi informasi pada instansi pemerintahan (Maharani, 2016: 46).

Rendahnya mutu pelayanan publik merupakan citra buruk pemerintah di tengah masyarakat, dan bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan pelayanan selalu mengeluhkan, dan kecewa terhadap tidak layaknya aparatur dalam memberikan pelayanan. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka dapat menimbulkan rasa puas dan sikap positif dari masyarakat. Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang

singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Mengingat pentingnya peranan Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pembangunan nasional maka perlu diberikan perlindungan, pemeliharaan, serta peningkatan kesejahteraan sehingga pada gilirannya akan dapat meningkatkan produktivitas kerja. Usaha peningkatan kesejahteraan Aparatur Sipil Negara (ASN) dan keluarganya dilakukan melalui penyelenggaraan program pensiun ASN.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2017 Tentang Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dan Jaminan Kematian (JKM) bagi Pegawai Aparatur Sipil Negara disebutkan bahwa “perlu nya pembentukan jaminan sosial bagi Pegawai Negeri Sipil dan keluarganya pada saat mengakhiri pengabdian nya kepada negara. Program tersebut ditunjukan untuk kesejahteraan Aparatur Sipil Negara (ASN), yakni memberikan jaminan keuangan bagi peserta bila mendapat risiko yang mengakibatkan peserta tersebut tidak mampu lagi bekerja karena sudah tua atau mencapai usia tidak produktif lagi untuk melaksanakan tugas-tugas pemerintahan yang diembankan kepada peserta atau jaminan keuangan bagi ahli waris nya apabila peserta tertimpa risiko kematian sebelum mencapai usia pensiun atau tertimpa risiko kematian ketika menjalani masa pensiun. Pemerintah dalam hal ini memberikan tugas penyelenggaraan dan pengelolaan program dana pensiun kepada PT. Taspen (Persero). Diberi tanggung jawab yang lebih besar oleh pemerintah melalui pelimpahan program pensiun yang sebelumnya dikelola oleh Kantor Perbendaharaan dan Kas Negara (KPKN).

Pelayanan di PT. Taspen (Persero) adalah pelayanan pembayaran pensiun Aparatur Sipil Negara (ASN). Pembayaran dapat dibayarkan secara tunai di Kantor Cabang Utama (KCU) atau Kantor Cabang (KC) Taspen, atau dapat juga dibayarkan melalui Kantor Pos dan Bank yang bekerjasama dengan PT. Taspen (Persero). PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri Persero atau PT. TASPEN (PERSERO) adalah suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ditugaskan oleh Pemerintah untuk menyelenggarakan Program Asuransi Sosial

Pegawai Negeri Sipil yang terdiri dari program dana pensiun Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Tabungan Hari Tua (THT) sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor: 25 Tahun 1981 dan 26 Tahun 1981 dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan Pegawai Negeri pada saat memasuki usia pensiun (dikutip dari *website*: www.taspen.co.id).

TASPEN diberi kepercayaan oleh Pemerintah untuk membayarkan manfaat pensiun tersebut kepada PNS. Selain adanya Tabungan Hari Tua (THT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), dan Jaminan Kematian (JKM) PT. Taspen berinovasi dengan memberi layanan klim pada peserta ASN dalam layanan klim ini PT. Taspen memberikan jaminan kecepatan pencairan dana lebih cepat daripada melalui pihak asuransi lain dimana proses pencairan klim tersebut tidak kurang dari rentan waktu satu jam. Dengan adanya jaminan kecepatan proses pencairan dana pensiunan tersebut maka *customer* dapat dengan mudah menerima pencairan dana pensiun. Selain inovasi layanan klim 1 jam, PT. Taspen memiliki inovasi lain yaitu Kartu Pintar Taspen. Kartu Pintar Taspen (*Smartcard*) merupakan inovasi sistem digitalisasi pembayaran pensiun dari Taspen dalam bentuk kartu kepesertaan. Hal itu untuk meningkatkan layanan, akuntabilitas dan keakuratan otentikasi serta keamanan pembayaran pensiun. Dengan teknologi ini, pensiunan aparatur sipil negara (ASN) tak perlu lagi datang ke bank untuk mengambil uang pensiun. Kartu tanda anggota Taspen berfungsi sebagai kartu identitas. Nantinya *Smartcard* Taspen ini juga dapat berfungsi sebagai ATM yang dapat digunakan oleh semua peserta pensiunan ASN. Dengan adanya berbagai inovasi pelayanan di atas PT. Taspen dituntut agar memberikan pelayanan yang berkualitas agar tetap memperoleh kepercayaan dari pelanggannya khususnya peserta pensiunan ASN. (dikutip dari *website*: www.taspen.co.id).

PT. Taspen (Persero) mengeluarkan inovasi pelayanan baru berbasis digital. Inovasi tersebut adalah digitalisasi pelayanan pembayaran pensiun, layanan klim otomatis dan layanan klim 1 jam lewat yang telah bersertifikasi ISO. Digital ini sebagai salah

satu bentuk peningkatan pelayanannya untuk memberikan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, pihak Taspen mengeluarkan otentikasi *by smartphone*. Lewat *smartphone* ini, masyarakat bisa melakukan pembayaran atau klaim dimana pun kapanpun tanpa harus mendatangi kantor cabang Taspen atau mitra bayar. Penerima pensiun dapat melakukan autentikasi untuk otentikasi Berkala 1 (satu) bulan sekali untuk penerima Tunjangan Veteran dan Dana Kehormatan. Kemudian juga, autentikasi Berkala 2 (dua) bulan sekali untuk Penerima Pensiun Pejabat Negara, ASN, TNI/Polri, yang tidak mempunyai tunjangan keluarga. Lalu otentikasi Berkala 6 (enam) bulan sekali untuk Penerima Pensiun Pejabat Negara, ASN, TNI/Polri, yang masih mempunyai Tunjangan Keluarga. Dan bagi yang sakit atau uzur bisa meminta dikunjungi mitra bayar. Otentikasi itu penting dan diperlukan demi kelancaran dan keamanan dalam mengambil dana pensiun (dikutip dari *website*: www.taspen.co.id).

Sebelum dikeluarkannya aplikasi Taspen Otentikasi ini PT. Taspen (Persero) KCU Bandar Lampung sistem dalam melayani pengurusan masa pensiun masih harus menunggu berjam-jam dari saat mendapatkan nomor antrian sampai tahap memasukan berkas pensiun. Dengan pelayanan yang belum maksimal ini uang negara atau APBN mengalami kerugian yang disebabkan pensiunan yang sudah meninggal tetap mendapatkan atau dibayarkan gaji pensiunnya. Seharusnya keluarga pensiunan yang sudah meninggal melaporkan ke PT. Taspen (Persero) agar uang negara tidak hilang dan mengalami kerugian yang dilakukan oleh oknum tidak bertanggung jawab. Dampak dari kerugian itu yaitu pegawai kantor Pos dan pegawai Bank mereka mendapatkan PHK dikarenakan harus mengganti rugi Uang Negara yang disebabkan pensiunan yang sudah meninggal keluarganya tidak melaporkannya ke PT. Taspen (Persero) KCU Bandar Lampung.

Setelah dikeluarkannya aplikasi Taspen Otentikasi PT. Taspen (Persero) KCU Bandar Lampung sistem dalam melayani pengurusan masa pensiun masih belum maksimal dari tahap memasukan berkas pensiun sampai tahap melakukan perekaman Otentikasi seperti perekaman wajah, perekaman suara,

perekaman sidik jari masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya. Dampak dari Taspen Otentikasi ini yaitu pensiunan dapat melakukan pencairan dana pensiun setiap bulannya tidak harus mengurus dan mendatangi Bank dan Kantor Pos untuk mengambil pensiun mereka. Pensiunan cukup melakukan pencairan dana pensiun melalui HP android untuk melakukan Taspen Otentikasi. Oleh karena itu Uang Negara dan PT. Taspen (Persero) KCU Bandar Lampung tidak mengalami kerugian lagi karena pensiunan yang sudah meninggal otomatis gaji pensiunnya tidak mendapatkannya lagi setiap bulan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat serta situasi-situasi, termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomenal. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data tidak dipandu oleh teori, tetapi dipandu oleh fakta-fakta yang ditemukan pada saat penelitian di lapangan. Oleh karena itu, analisis data yang dilakukan bersifat induktif berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan dan kemudian dapat dikonstruksikan menjadi hipotesis atau teori. Dengan demikian, dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan untuk membangun hipotesis dan teori (Moleong, 2006: 151).

II. TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2016:17), pelayanan publik adalah proses memenuhi kebutuhan layanan. Proses layanan yang diperlukan pada dasarnya terbagi atas 2 (dua) jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi serta layanan administratif yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi (organisasi massa atau organisasi negara).

Menurut Sinambela (2011:5), pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok

dan tatacara yang telah ditetapkan. Menurut Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pelayanan publik dilakukan tidak lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa yaitu masyarakat oleh karena itu penyelenggaraan ini membutuhkan azas-azas pelayanan diungkapkan oleh Hardiyansyah, (2018:32), dengan kata lain dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan azas pelayanan publik. Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik) :

- a. **Transparansi**
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas**
Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional**
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan publik

dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

- d. **Partisipatif**
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Sedangkan menurut Pasal 4 (empat) Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik berazaskan:

- a. **Kepentingan umum** yang artinya pelayanan haruslah melihat kepada kepentingan umum dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- b. **Ketepatan waktu** yang artinya pelayanan publik harus diterapkan berdasarkan waktu yang sesuai dengan pemberian pelayanan tersebut.
- c. **Keterbukaan**, pelayanan publik haruslah terbuka kepada masyarakat dimana pelaksanaan pelayanan publik terbuka maka akan meminimalisir yang namanya korupsi dalam pemerintahan.
- d. **Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan**, pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat haruslah melihat tiga hal tersebut dikarenakan tiga komponen tersebut merupakan bagian yang sangat inti dari pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan azas pelayanan di atas yang merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat.

E-Government

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

dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja dilingkungan pemerintah dan pemerintah daerah otonom dengan optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. *E-government* dapat diartikan secara beragam karena pada dasarnya *e-government* dapat menampakkan dirinya dalam berbagai bentuk dan ruang lingkup. Ada beragam definisi mengenai *e-government*, tergantung kepada sudut pandang mana pihak yang mendefinisikan serta tingkatan perkembangan yang ada.

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*, yang dimaksud *e-government* adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik (teknologi informasi dan komunikasi) untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis, dan kelompok terkait lainnya menuju *good governance*.

The World Bank Group (2006), mendefinisikan bahwa *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh badan-badan pemerintah, seperti : *Wide Area Network, Internet, dan Mobile Computing*, yang mempunyai kemampuan untuk merubah hubungan dengan warga negara, pelaku bisnis, dan badan pemerintah lainnya.

Menurut UNDP definisi *e-government* sebagai berikut: "*E-Government is the application of Information and Technology Communication (ICT) by government agencies*" (*e-Government* adalah aplikasi teknologi informasi dan komunikasi dari agen pemerintah), dan pemerintah pun dalam Inpres No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* menjelaskan bahwa pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik, dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja dilingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Inpres ini menginstruksikan agar tiap instansi pemerintah melakukan perumusan

strategi/action plan untuk lingkungan instansinya masing-masing. Menurut Kepmen PAN & RB No.11 Tahun 2011, tentang Kriteria dan Ukuran Keberhasilan Reformasi Birokrasi, salah satu kriteria keberhasilan reformasi birokrasi adalah adanya pengembangan *e-government* pada masing-masing Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah. Didalam hal ini *e-government* yang diselenggarakan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika yang bertujuan :

- a. Menyediakan acuan bagi pengembangan dan pemanfaatan TIK di lingkungan pemerintah.
- b. Memberikan dorongan bagi peningkatan TIK di lingkungan pemerintah melalui evaluasi yang utuh, seimbang, dan obyektif.
- c. Melihat peta kondisi pemanfaatan TIK dilingkungan pemerintah secara nasional.

Definisi *e-government* telah dirumuskan oleh berbagai lembaga dan para ahli yang masing-masing memiliki perbedaan karena latar belakang dan tujuan perumusan yang berbeda. Secara sederhana *e-government* dapat kita pahami bersama, yaitu sebagai upaya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Teknologi informasi berperan merupakan sebagai alat dalam mendorong efisiensi dan efektifitas pelayanan publik.

Seiring dengan perkembangan TIK dan tuntutan masyarakat dalam penyediaan pelayanan publik, praktik *e-government* juga mengalami perkembangan yang berimbas terhadap pola interaksi, aktor, konten, dan konteks implementasinya. Menurut Hiller (2001) ada tiga ide atau pemikiran utama pemanfaatan TIK dalam tata kelola pemerintahan.

1. *E-office administration/traditional e-government* yaitu penggunaan TIK lingkup pemerintahan dengan tujuan utama untuk membantu operasionalisasi organisasi dan manajemen sektor publik. Dalam lingkup internal, dapat disebut sebagai *e-office administration* yang menunjuk pada otomatisasi proses bisnis internal organisasi pemerintah dengan relasi ke dalam (antar internal pemerintah). Aktivitas yang dominan terjadi adalah

koordinasi, konsultasi, standarisasi, dan otomatisasi. Kemudian dalam lingkup eksternal, pemerintah berinteraksi dengan warga negara dan dunia bisnis. Namun demikian, komunikasi yang terbentuk cenderung masih bersifat satu arah (*one-way*) dengan aktivitas utama diseminasi informasi publik dan upaya untuk mewujudkan transparansi. Dalam kajian literatur, pola ini analog dengan konsep cataloguing.

2. *E-government* yaitu pemanfaatan TIK dalam praktik pemerintah dengan karakteristik komunikasi dan transaksi dua arah antar aktor tata kelola (pemerintah, dunia bisnis, dan masyarakat) yang terintegrasi dalam satu platform digital. Aktivitas dominan yang terjadi diantaranya komunikasi dua arah, transaksi data dan finansial, dan partisipasi masyarakat. Sesuai dengan istilahnya *Governance*, merujuk pada konsepsi jaringan aktor yang terintegrasi dan saling mempengaruhi dalam kebijakan dan pelayanan publik. dengan demikian, *e-governance* lebih luas dari pengertian *e-government* dari segi terminologi maupun praksi interaksi antara aktor dilapangan.
3. *We-Governance* yang mengacu pada *prefix we* (kami atau kita) yang mengandung pengertian melalui pemanfaatan TIK, pemerintah, masyarakat, dan dunia usaha dapat bersinergi mengatur atau mengelola pemerintahan. *we-Government* dapat diartikan pemerintah milik bersama dengan pelibatan maksimal seluruh aktor-aktor *Governance* dalam menjalankan roda pemerintahan dan penyelenggaraan pelayanan publik.

A. Digitalisasi

Menurut Indrajit dalam Intansari (2017:15), untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah:

1. *Support*

Elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan (*intent*) dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *e-government*, bukan

hanya sekedar mengikuti trend atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip *e-government*. Tanpa adanya unsur "*political will*" ini, mustahil berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-government* dapat berjalan dengan mulus. Karena budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen "*top down*", maka jelas dukungan implementasi program *e-government* yang efektif harus dimulai dari para pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi (Presiden dan para pembatunya-Menteri) sebelum merambat ke level-level di bawahnya (Eselon 1, Eselon 2, Eselon 3, dan seterusnya). Yang dimaksud dengan dukungan di sini juga bukanlah hanya pada perkataan semata, namun lebih jauh lagi dukungan yang diharapkan adalah dalam bentuk hal-hal sebagai berikut:

- a. Disepakatinya kerangka *e-government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi sebagaimana kunci-kunci sukses lain diperlakukan.
- b. Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain) di setiap tataran pemerintahan untuk membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral.
- c. Dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung agar tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan *e-government* (seperti adanya Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah yang jelas, ditugaskannya lembaga-lembaga khusus misalnya: kantor *e-envoy* sebagai penanggung jawab utama, disusunnya aturan main kerja sama dengan swasta, dan lain sebagainya).
- d. Disosialisasikannya konsep *e-government* secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

2. *Capacity*

Yang dimaksud dengan elemen kedua ini adalah adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan "*impian*" *e-government* terkait menjadi kenyataan. Ada tiga hal

minimum yang paling tidak harus dimiliki oleh pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yaitu:

- a. Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government*, terutama yang berkaitan dengan sumber daya 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 memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

Perlu diperhatikan di sini bahwa ketiadaan satu atau lebih elemen prasyarat tersebut janganlah dijadikan alasan tertundanya sebuah pemerintah tertentu dalam usahanya untuk menerapkan *e-government*, terlebih-lebih karena banyaknya fasilitas dan sumber daya krusial yang berada di luar jangkauan pemerintah. Pemerintah harus mencari cara yang efektif agar dalam waktu cepat dapat memiliki ketiga prasyarat tersebut, misalnya melalui usaha-usaha kerja sama dengan swasta, bermitra dengan pemerintah daerah/negara tetangga, merekrut SDM terbaik dari sektor non publik, mengalihdayakan (*outsourcing*) berbagai teknologi yang tidak dimiliki dan lain sebagainya.

3. Value

Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (*supply side*). Berbagai inisiatif *e-government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut dan dalam hal ini, yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (*demand side*). Untuk itulah maka pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *e-government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan *value* (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya.

Salah dalam mengerti apa yang dibutuhkan masyarakat akan berdampak mendatangkan bumerang bagi pemerintah yang akan semakin mempersulit meneruskan usaha mengembangkan konsep *e-government*.

B. Pensiun

Menurut Jackson (2014:35) pensiun adalah suatu penghasilan yang diterima setiap bulan oleh seorang bekas pegawai yang tidak dapat bekerja lagi, untuk membiayai penghidupan selanjutnya, agar ia tidak terlantar apabila tidak berdaya lagi untuk mencari penghasilan lain. Mengenai dasar pemberian penghasilan itu terdapat berbagai pandangan yang berkembang mengikuti zaman. Pensiun merupakan dambaan memperoleh penghasilan setelah berakhir masa kerja seseorang dan masa itu masyarakat masih berpikir bahwa pada usia menjelang pensiun adalah masa yang sudah tidak produktif lagi.

Menurut Jackson (2014:35) manfaat pensiun merupakan suatu janji pembayaran suatu jumlah uang yang dibayarkan kepada peserta program dana pensiun, yang pembayarannya dikaitkan dengan pencapaian usia tertentu. Menurut Pasal 1 UUDP manfaat pensiun antara lain:

- a. Manfaat Pensiun Normal, adalah manfaat pensiun bagi peserta yang mulai dibayarkan pada saat peserta pensiun setelah mencapai usia pensiun normal atau sesudahnya.
- b. Manfaat Pensiun Dipercepat, adalah manfaat pensiun bagi peserta yang dibayarkan apabila peserta pensiun pada usia tertentu sebelum usia pensiun normal.
- c. Manfaat Pensiun Cacat, adalah manfaat pensiun bagi peserta yang dibayarkan bila peserta menjadi cacat.
- d. Pensiun Ditunda, adalah manfaat pensiun bagi peserta yang berhenti bekerja sebelum mencapai usia pensiun normal, yang ditunda pembayarannya sampai pada saat peserta pensiun.

Menurut Jackson (2014:35) pihak-pihak yang berhak menerima manfaat pensiun adalah:

- a. Janda/duda

Timbul apabila peserta/pensiunan meninggal dunia dan dibayarkan seumur

hidup, kecuali bila janda/duda kawin lagi atau meninggal dunia.

b. Anak

Timbul apabila janda/duda meninggal dunia atau kawin lagi atau peserta/pensiunan meninggal dunia dan tidak meninggalkan janda/duda. Wajib dibayarkan sampai usia 21 tahun dan usia setinggi-tingginya 25 tahun.

c. Pihak yang ditunjuk

Timbul apabila peserta/pensiunan meninggal dunia dan tidak meninggalkan janda/duda dan anak serta dibayarkan secara sekaligus, dengan ketentuan:

- 1) Penunjukan harus dilaksanakan pada saat yang bersangkutan menjadi peserta dan batal demi hukum sejak saat peserta menikah/mempunyai anak.
- 2) Penunjukan dapat diubah apabila dikehendaki peserta.
- 3) Dalam hal pihak yang ditunjuk meninggal dunia lebih dulu dari peserta, maka peserta harus menunjuk penggantinya.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada pembahasan ini telah dibatasi oleh dua fokus yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya yaitu: Perubahan setelah adanya otentikasi digitalisasi di PT Taspen (Persero) dan hambatan-hambatan yang dialami setelah adanya otentikasi digitalisasi di PT Taspen (Persero). Melalui fokus tersebut maka akan dideskripsikan sebagai berikut:

Pelayanan Pensiun Setelah adanya Taspen Otentikasi di PT. Taspen (Persero) KCU Kota Bandar Lampung

PT Taspen merupakan salah satu perusahaan yang bergerak pada jasa pelayanan publik. Menurut Sinambela (2011:5), pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.

PT Taspen (Persero) memberikan pelayanan berupa pengelolaan dana pensiun yang akan dibayarkan kepada para pensiun pejabat negara, anggota TNI/POLRI, serta Perintis Kemerdekaan dan Vetran. Program pensiun ini bertujuan untuk memberikan jaminan hari tua bagi peserta PT Taspen (Persero) pada saat mencapai usia pensiun sebagai penghargaan atas jasa-jasa peserta yang memberikan pengabdian kepada negara. Peserta yang berhak menerima pensiun adalah diri sendiri atau pensiun yang bersangkutan, janda/duda pensiunan, yatim/piatu pensiunandan orang tua (bagi PNS yang tewas dan tidak meninggalkanistri/suami/anak).

Sebagai perusahaan yang bergerak pada bidang pelayanan maka PT Taspen (Persero) dituntut untuk selalu memberikan pelayanan terbaik bagi para peserta pensiun dan memperhatikan azas-azas pelayanan publik. Hardiyansyah (2018:32) mengungkapkan bahwa Pelayanan publik dilakukan tidak lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa yaitu masyarakat oleh karena itu penyelenggaraan ini membutuhkan azas-azas pelayanan dengan kata lain PT Taspen (Persero) dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan azas pelayanan publik.

Adapun Azas-azas pelayanan publik telah tertuang dalam Pasal 4 (empat) Undang-Undang No. 25/2009 penyelenggaraan pelayanan publik berazaskan:

1. Kepentingan umum yang artinya pelayanan haruslah melihat kepada kepentingan umum dalam pelaksanaan pelayanan publik.
2. Ketepatan waktu yang artinya pelayanan publik harus diterapkan berdasarkan waktu yang sesuai dengan pemberian pelayanan tersebut.
3. Keterbukaan, pelayanan publik harus lah terbuka kepada masyarakat dimana pelaksanaan pelayanan publik terbuka maka akan meminimalisir yang namanya korupsi dalam pemerintahan.
4. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan, pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat harus lah melihat tiga hal tersebut dikarenakan tiga komponen tersebut merupakan bagian yang sangat inti dari pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Adanya azas-azas pelayanan publik diharapkan PT Taspen dapat menggunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kerja bagi PT Taspen sehingga ada perubahan yang tentunya menguntungkan bagi penyelenggara pelayanan. Menurut Suaedi (2010:40). Dari tahapan perubahan mendasar tersebut dapat membawa beberapa keuntungan bagi pembangunan dan pelayanan publik yang dilaksanakan diantaranya:

a. Efektivitas

PT Taspen merupakan perusahaan pemerintah yang bergerak pada bidang pelayanan. Maka PT Taspen (Persero) harus memberikan tingkat efektivitas yang baik dalam penyelenggaraannya. Efektivitas menurut (Suaedi (2010:78) artinya organisasi mampu bekerja lebih baik dan lebih inovatif. Inovasi yang dilakukan oleh PT Taspen (Persero) pada pelayanan pensiun diwujudkan oleh PT Taspen (persero) dengan pembayaran berbasis teknologi informasi diantaranya Otentikasi yang dapat dilakukan di *smartphone* masing-masing penerima pensiun atau disebut juga dengan Otentikasi Digital. Otentikasi digital ini dapat di akses melalui aplikasi "taspen otentikasi".

Aplikasi "Taspen Otentikasi" merupakan sebuah aplikasi untuk memberikan informasi kepada penerima dana pensiun tentang keberadaan peserta pensiun sehingga peserta pensiun dapat dinilai "berhak" untuk terus mendapatkan pembayaran pensiun. Aplikasi ini sebagai salah satu alternatif bagi peserta pensiun untuk melakukan "lapor diri" atau "absen" sehingga peserta tidak perlu datang ke mitrabayar, seperti Kantor Pos dan Bank untuk menunjukkan kehadiran atau "lapordiri". Peserta pensiun cukup melakukan otentikasi melalui aplikasi "Taspen Otentikasi" yang telah di *acces* di *smartphone*.

Adapun tata cara *acces* aplikasi "Taspen Otentikasi", diantaranya:

1. Buka aplikasi *Play Store* atau *App Store* di *smartphone*.

2. Ketik "Taspen Otentikasi" kemudian klik "*install*"
3. Setelah aplikasi terpasang, buka aplikasi tersebut
4. Masukkan nomor pensiun yang tertera di Kartu Identitas Pensiun (Karip)
5. Ikuti seluruh instruksi yang ada

Adanya aplikasi Taspen Otentikasi ini, sangat mempermudah bagi para pensiun untuk melakukan otentikasi karena para peserta program tidak perlu datang ke kantor taspen atau mitra bayar lagi. Berdasarkan hasil penelitian beberapa peserta pensiun juga merasakan kemudahan dengan adanya aplikasi tersebut. Selain karena dapat menghemat waktu adanya aplikasi ini, para pensiun tidak perlu datang ke kantor Taspen dan tata cara otentikasi by *smartphone* juga mudah. Adapun langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Buka aplikasi Taspen Otentikasi di HP android.
2. Masukkan NOTAS (nomor taspen yang sudah pensiun yang terdapat dikartu karip yang diberikan oleh PT. Taspen Bandar Lampung).
3. verifikasi wajah pegawai yang sudah pensiun dan hanya diberikan waktu tiga detik saja.
4. Menyebutkan angka yang ada diaplikasi Taspen Otentikasi tersebut. Apabila terdengar suara orang lain maka tahapan ini gagal dan mengulang lagi.
5. Sidik jari pegawai yang sudah pensiun.
6. jika semua tahapan-tahapan sudah dilakukan dengan benar maka akan keluar bacaan Otentikasi berhasil

Selain mempermudah para peserta pensiun, dengan adanya aplikasi ini PT Taspen (persero) dapat mengatasi keterlambatan pembayaran bagi peserta pensiun. Hasil data penelitian juga menunjukkan bahwa sebelum adanya aplikasi taspen otentikasi ini terjadi penumpukan antrian pada PT Taspen dan di mitra bayar lainnya, kemudian setelah adanya aplikasi ini dapat mengurangi antrian yang panjang pada setiap awal

bulan di Bank dan Kantor Pos. Selain itu perubahan adanya aplikasi ini dapat menghindari penyalahgunaan penerima manfaat pensiun yang sudah meninggal sehingga tidak ada lagi pencairan dana pensiun kepada pihak yang tidak berhak menerimanya.

b. Efisiensi

Keuntungan selanjutnya bagi pembangunan dan pelayanan publik terhadap perubahan mendasar yang telah dilakukan adalah efisiensi. Menurut Suaedi (2010:20) Efisiensi, yang artinya organisasi mampu menyelenggarakan pelayanan dengan lebih murah, mampu menjangkau banyak lapisan masyarakat, dan mampu bekerja lebih cepat.

PT Taspen (Persero) bekerja sama dengan PT Sigma Cipta Cakra (Telkomsigma) yang merupakan anak perusahaan telekomunikasi PT Telkom Indonesia (Persero) dalam meningkatkan pelayanan pembayaran dan pengurusan administratif bagi pensiunan Aparatur Sipil Negara (ASN). Bentuk kerjasama yang telah disepakati adalah dengan melakukan digitalisasi pelayanan yang selama ini bersifat manual sehingga proses pembayaran pensiunan serta layanan administratif lainnya lebih mudah dan efisien.

Adanya pemanfaatan teknologi digitalisasi ini, Taspen mengalami perubahan pada proses pembayaran pensiun. Melalui digitalisasi proses pembayaran semakin cepat kepada para peserta pensiun, karena para pensiun tidak perlu melakukan otentikasi secara manual dan mengantre dengan datang ke mitra bayar setiap bulan. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa sudah tidak banyak pensiun yang mendatangi di mitra bayar untuk melakukan otentikasi. Sehingga ini dapat dikatakan bahwa terdapat keuntungan bagi peserta program karena dapat menghemat biaya operasional.

Selain itu, PT Taspen (Persero) dalam memberikan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi digital ini dapat mempercepat penyajian laporan secara

lebih terukur. Sehingga keuntungan mendasar yang dapat oleh PT Taspen (Persero) pada penerapan digitalisasi ini adalah meminimalisir terjadinya kecurangan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab.

c. Responsivitas

PT Taspen (Persero) sebagai perusahaan yang memberikan pelayanan harus mampu menerapkan responsivitas sebagai bentuk pelayanan yang baik. Menurut Widianati dan Meirinawati (2016:4), responsivitas adalah merupakan inisiatif dan tanggung jawab dari penyelenggara pelayanan publik dalam memahami dan memenuhi kebutuhan dari penerima pelayanan publik. Adapun bentuk responsivitas yang dilakukan oleh PT Taspen (Persero) yaitu dengan terus meningkatkan pelayanan kepada penerima dana pensiun. Hal ini terbukti dengan PT Taspen (persero) memperoleh sertifikasi ISO 9001:2015. Hal ini merupakan bukti pertanggung jawaban PT Taspen (Persero) untuk terus meningkatkan kualitas layanan guna tercapainya kesejahteraan Aparatur Sipil Negara yang berkelanjutan.

Selain bukti tersebut, bentuk responsivitas PT Taspen (Persero) dilakukan dengan pemanfaatan teknologi informasi yaitu otentikasi digitalisasi. Pada penerapan sistem digitalisasi ini hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa keluhan dari peserta pensiun. Keluhan yang dialami diantaranya proses otentikasi yang sering mengalami kegagalan. Namun pada permasalahan yang terjadi ini PT Taspen merespon baik tentang keluhan yang dialami para peserta pensiun. PT Taspen terus membenahi sistem pada aplikasi otentikasi PT Taspen dengan mengubah versi lama ke versi terbaru. Sebelumnya versi yang digunakan adalah versi 1.5.2 kemudian diperbarui menjadi versi 1.6 untuk memperbaiki sistem. Selain itu langkah-langkah otentikasi yang disederhanakan oleh PT Taspen agar memudahkan para pensiun.

Kendala-Kendala yang Dihadapi oleh PT Taspen Maupun Peserta Pensiun dalam Menggunakan Aplikasi Taspen Otentikasi Secara Digital

PT Taspen (Persero) selalu mengoptimalkan penerapan sistem digitalisasi ini. Akan tetapi, seberapa matang perancangan itu dibuat maka tidak bisa dipungkiri bahwa dalam proses pelaksanaannya, sistem digitalisasi yang sudah di persiapkan secara matang ini masih memiliki beberapa kekurangan pada penerapannya yang harus diperbaiki agar penggunaannya dapat ditingkatkan secara maksimal. Beberapa kekurangan tersebut yang terdapat pada penerapan otentikasi digitalisasi antara lain:

a. Sistem Aplikasi Belum Sempurna (Error System)

Adapun yang menjadi hambatan yang pertama adalah terjadinya masalah sistem error pada aplikasi otentikasi PT Taspen. Berdasarkan hasil penelitian masih ditemui beberapa peserta program yang mengalami kesulitan pada saat melakukan otentikasi yang kerap kali gagal sehingga harus mengulang beberapa kali hingga berhasil. Sehingga dapat dikatakan bahwa aplikasi tersebut masih belum dapat digunakan secara optimal karena beberapa pensiun masih mengalami kegagalan pada saat proses otentikasi. Penyebab gagalnya otentikasi dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya pencahayaan kurang, pembacaan angka yang kurang jelas, suara terlalu bising dan menirukan gerakan wajah terlalu cepat atau tidak sesuai dengan instruksi.

b. Belum Semua Masyarakat Memahami Teknologi Digital

Para penerima pensiun yang rata-rata sudah lansia dapat menjadi salah satu kendala pada penerapan digitalisasi otentikasi PT Taspen (Persero). Kecanggihan teknologi yang dapat meningkatkan efisiensi nampaknya tidak dapat di nikmati oleh semua peserta pensiun di PT Taspen karena kebanyakan peserta pensiun merupakan para orang tua yang sudah usia lanjut (lansia) yang susah dalam memahami sesuatu yang baru terlebih berkaitan dengan kecanggihan

teknologi. Adapun kesulitan yang dialami kalangan lansia disebabkan oleh menurunnya fungsi-fungsi organ tubuhnya, seperti otak dan tangan. Hal inilah yang kemudian membuat mereka kesulitan dalam mempelajari fitur-fitur yang ada pada *smartphone*. Kondisi ini merupakan hambatan bagi para lansia saat dihadapkan dengan penggunaan aplikasi "Taspen Otentikasi". Sehingga masih terdapat beberapa penerima pensiun yang datang langsung ke mitra bayar untuk melakukan otentikasi.

c. Kurang Maksimalnya Sosialisasi Taspen Otentikasi

Peluncuran aplikasi "Taspen Otentikasi" sebagai inovasi pelayanan baru berbasis digital merupakan wujud peningkatan pelayanan untuk memberikan kepuasan peserta dan memberikan kemudahan dalam melakukan pembayaran pensiun. Untuk mencapai keberhasilan, informasi terkait penerapan sistem ini tidak cukup hanya disebarkan melalui media cetak maupun media sosial, melainkan perlu adanya sosialisasi secara langsung kepada peserta. Akan tetapi, pada praktiknya terdapat berbagai macam keluhan yang disampaikan oleh peserta pensiun, mulai dari hal-hal yang berkaitan dengan dana pensiun hingga masalah yang bersifat personal. Dalam hal ini. Pada beberapa kasus, tidak jarang peserta pensiun memberikan kritik dan komentar dengan nada tinggi karena merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

IV. PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil skripsi dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Digitalisasi Pelayanan Pensiun Apatur Negara Pada Taspen (Studi Tentang Taspen Otentikasi Di PT Taspen (Persero) Kcu Kota Bandar Lampung), maka peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut :

1. Pelayanan pensiun yang dilakukan oleh PT. Taspen (Persero) KCU Kota Bandar Lampung setelah adanya taspen otentikasi secara digital belum maksimal, kurangnya informasi secara terbuka

kepada masyarakat sehingga masih banyak yang belum mengetahui tentang efektivitas, efisiensi dan responsivitas pelayanan pembayaran pensiun PNS di PT. Taspen (Persero).

2. Kendala-kendala yang dihadapi oleh PT Taspen maupun peserta pensiun dalam menggunakan aplikasi taspen otentikasi secara digital adalah:
 - a. Sistem aplikasi belum sempurna (*error system*)
 - b. Belum semua masyarakat memahami teknologi digital
 - c. Kurang maksimalnya sosialisasi Taspen otentikasi

Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka peneliti memberikan beberapa saran, yaitu :

1. PT. Taspen (Persero) KCU Kota Bandar Lampung diharapkan dapat memperbaiki sistem aplikasi dengan versi yang lebih baik untuk mengoptimalkan penggunaan aplikasi sehingga tidak ada lagi yang kesulitan dalam menggunakan aplikasi "Taspen Otentikasi"
2. PT Taspen (Persero) KCU Kota Bandar Lampung dapat meningkatkan kerjasama dengan mitra – mitra terkait baik dalam hal pengelolaan dan distribusi dana pension, pembuatan sistem aplikasi, serta *merchant* yang nantinya berfungsi sebagai nilai tambah dari penggunaan *SmartCard*.
3. Diharapkan kepada peserta pensiun PT Taspen (Persero) KCU Kota Bandar Lampung dapat terbiasa dengan proses otentikasi yang ada sehingga tujuan dari penerapan sistem ini dapat tercapai dan peserta pensiun senantiasa memperoleh kesejahteraan.

V. DAFTAR PUSTAKA

- Duajdi, N., Tresiana, N., & Faedlulloh, D. 2019. Ilmu Administrasi Publik. *Yogyakarta: Graha Ilmu*.
- Duajdi, N. (2013). Manajemen Pelayanan Publik, Wacana Konsep, Teori dan Problema Pelayanan Publik. Bandar

Lampung, Lembaga Penelitian Universitas Lampung.

- Hardiyansyah.(2018). Kualitas Pelayanan Publik. Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media.
- Hiller, J. S. (2001). Privacy Strategies For Electronic Government. *EGovernment*, 200, 162–198
- Indrajid, Richardus Eko. (2004). Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital). Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Irawan, B. (2017). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik.
- Isna Septia Rusdi, Pelaksanaan Pelayanan Publik di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Moyudan Sleman Yogyakarta
- Jackson, Charles (2014), Hukum Kepegawaian Di Indonesia, Justice Publisher, Bandar Lampung.
- Lijan Poltak Sinambela. (2011). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moenir, H.A.S. (2016). Manajemen Pelayanan Publik di Indonesia. Bumi Aksara. Jakarta
- Moleong, Lexy J. (2017). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Suaedi, Falih. 2010. Revitalisasi Administrasi Negara: Reformasi Birokrasi dan e-Governance. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta.

Jurnal

- F Yuliani, MF Handayani. (2014) Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pengesahan Pajak Tahunan Kendaraan Roda Dua pada Kantor Samsat Pekanbaru Selatan). *Jurnal Penelitian*.
- Faedlulloh, D. (2015). Kerja Dalam Kesetaraan: Studi Pegawai Pemerintah Dengan Perjanjian Kerja (Pppk) Dalam Proyeksi Konfigurasi Aparatur Sipil Negara (Asn) Di Indonesia. *Civil Service Journal*, 9(2).
- H Atthahara. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi

Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. Jurnal Penelitian.

H Monoarfa, Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan. Jurnal Vol 5, No 01 Tahun 2013.

Hartono, Dwiarmo Utomo, Edy Mulyanto. (2010). Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan dan Potensi Desa Berbasis Web. Jurnal Teknologi Informasi. Jurnal Penelitian.

Karen Layne, A. J. (2001). Developing Fully Functional E-Government: A Four Stage Model. Government Information Quarterly, 18, 122-136.

Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional E- government: A fourstage model. Government Information Quarterly, 18(2), 122-136.

Lee, G., & Kwak, Y. H. (2012). An Open Government Maturity Model for socialmedia-based public engagement. Government Information Quarterly, 29(4), 492-503.

Nurhadryan, Y. (2009). Memahami Konsep e-Governance Serta Hubungannya Dengan e-Government dan e-Demokrasi. Makalah pada Seminar Nasional Informatika.

Nuzlan Botutihe. (2017) Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Aloe Saboe Provinsi Gorontalo. Jurnal Penelitian.

Qurniawan, A. (2009). Prosedur Pelayanan Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) di PT. Taspen (PERSERO) cabang Surakarta (Doctoral dissertation, Universitas Sebelas Maret).

Sastriomansyur, Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Persepektif Konsep Administrasi Publik. Jurnal Vol 5 Tahun 2013

Website

<https://economy.okezone.com/read/2019/03/02/20/2024860/otentikasi-pensiunantaspn-sekarang-bisa-lewat-smartphone>

<https://ekonomi.kompas.com/read/2018/01/19/192317426/digitalisasi->

pembayaran-pensiun-pt-taspen-lebih-efektif

<https://m.liputan6.com/bisnis/read/3908014digitalisasi-taspen-klaim-dana-pensiun-kini-bisa-lewat-ponsel>

The World Bank Group: "A Definition of E-Government", (tersedia di <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/definition>).

Website: PT Taspen (Persero) KCU Bandar Lampung di <https://www.taspen.co.id>

Sumber Lain :

Kepmenpan No. 63/Kep/M.Pan/7/2003 Pedoman Umum Penyelenggaraan pelayanan Publik