

**PENERAPAN DIGITALISASI PELAYANAN PEMBAYARAN
PENSIUN MELALUI APLIKASI TASPEN OTENTIKASI DI PT TASPEN
(PERSERO) CABANG PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik**



Diajukan Oleh :

PUTRI AMELIA

07011382025228

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
TAHUN 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

PENERAPAN DIGITALISASI PELAYANAN PEMBAYARAN PENSIUN MELALUI APLIKASI TASPEN OTENTIKASI DI PT TASPEN (PERSERO) CABANG PALEMBANG

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

PUTRI AMELIA
NIM. 07011382025228

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing, Mei 2024

Pembimbing

Drs. Syaifudin Zakir, M.Sc
NIP. 196512071992031004

Mengetahui,

Ketua Jurusan

Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI


PENERAPAN DIGITALISASI PELAYANAN PEMBAYARAN PENSIUN MELALUI APLIKASI TASPEN OTENTIKASI DI PT TASPEN (PERSERO) CABANG PALEMBANG

SKRIPSI

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada Tanggal 16 Mei 2024
Dan dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

TIM PENGUJI SKRIPSI

Drs. Syaifudin Zakir, M.Sc
NIP. 196512071992031004



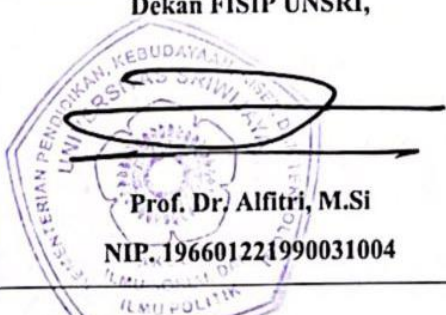

Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 196211251989121001



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002



Mengetahui,

<p>Dekan FISIP UNSRI,</p>  <p>Prof. Dr. Alfitri, M.Si NIP. 196601221990031004</p>	<p>Ketua Jurusan,</p>  <p>Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA NIP. 196911101994011001</p>
--	---

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Putri Amelia

NIM : 07011382025228

Jurusan: Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Penerapan Digitalisasi Pelayanan Pembayaran Pensiun Melalui Aplikasi Taspen Otentikasi Pada PT Taspen (Persero) Cabang Palembang” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya saya, saya bersedia menggugung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan,

Palembang, Mei 2024



Putri Amelia

NIM. 0701182025228

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Ilmu yang sejati, seperti barang berharga lainnya, tidak bisa diperoleh dengan mudah. Ia harus diusahakan, dipelajari, dipikirkan, dan lebih dari itu, harus selalu disertai doa.

Lakukan yang terbaik, Sisanya serahkan kepada Tuhan .

Atas Ridho Allah SWT, Skripsi Ini Saya Persembahkan

Kepada:

1. Kedua orang tua saya, bapak Kusmaladi yang telah berjuang dan bekerja keras membahagiakan keluarganya dan Ibu Asmiati selaku mamak dan bapak terimakasih telah menjadi wanita hebat dengan dua peran sekaligus.
2. Kakak Oky Ustiawan, S. Kom, Kakak Dedy Purwanto, S. H., M. Ap, Ayuk Nurli Jaiyanti, Ayuk Dwi Putri Gustiana, S. Sos, Keponakan saya Abang Fatih, Aak Fairel dan seluruh keluarga besar yang selalu mendukung dan mendoakan saya selama ini.
3. Seluruh Dosen dan Pegawai FISIP UNSRI
4. Seluruh sahabat saya Nevia, Zara, Luluk, Siju, Teman seperjuangan magang dan Sley Oley
5. Rekan seperjuangan Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik 2020
6. Almamater kampus tercinta.

ABSTRAK

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana penerepan digitalisasi pelayanan pembayaran pensiun melalui aplikasi taspen otentikasi di PT Taspen (Persero) Cabang Palembang berdasarkan teori indrajit yang mengungkapkan bahwa penerapan digitalisasi dapat diukur melalui Dukungan (*Support*), Kemampuan (*Capacity*), dan Manfaat (*Value*). Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif untuk penelitian in. data dikumpulkan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi kepada lima informan. Teknik analisis data digunakan dari Miles dan Huberman dengan cara reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi yang dilakukan oleh taspen sudah baik. Namun masih terdapat hambatan dalam penerapan aplikasi ini seperti kendala jaringan yang sering terjadi sehingga menyebabkan penerima gagal otentikasi. Tidak hanya itu, hambatan lainnya ialah masih banyak penerima pensiun yang gagap akan teknologi dan tidak memiliki *smartphone* kesulitan untuk melakukan otentikasi.

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

Pembimbing



Drs. Syaifudin Zakir, M.s

NIP. 196512071992031004

Palembang, Mei 2024

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sriwijaya



Dr. M. Nur Budiyanto, S. Sos., MPA

NIP. 196911101994011001

ABSTRACT

ABSTRACT

The aim of the research is to find out how digitalization of pension payment services is implemented through the Taspen authentication application at PT Taspen (Persero) Palembang Branch based on Indrajit's theory which reveals that the implementation of digitalization can be measured through Support, Capacity, and Value. The research method uses a qualitative approach to research. Data was collected by observation, interviews and documentation with five informants. The data analysis technique used by Miles and Huberman is by means of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The research results show that the implementation of digitalization carried out by Taspen is good. However, there are still obstacles in implementing this, such as network problems that often occur, causing recipients to fail to log in. Not only that, another obstacle is that there are still many pension recipients who are technology savvy and have no difficulty with smartphones to log in.

Keywords : Application of Digitalization, Pension Payment Services, Taspen Application, Authentication

Pembimbing



Drs. Syaifudin Zakir, M.s

NIP. 196512071992031004

Palembang, Mei 2024

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sriwijaya



Dr. M. Nur Budiyanto, S. Sos., MPA

NIP. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita ucapkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Digitalisasi Pelayanan Pembayaran Pensiun Melalui Aplikasi Taspen Otentikasi Pada PT Taspen Cabang Palembang” dengan baik. Adapun tujuan dari pembuatan skripsi ini ialah sebagai salah satu syarat kelulusan pada program Strata-1 di Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya. Selain itu juga skripsi ini bertujuan untuk menambah wawasan tentang aplikasi taspen Otentikasi bagi para pembaca dan juga bagi penulis. Pada kesempatan kali ini peneliti ingin mengucapkan menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan serta keridhoan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Keluarga tercinta penulis, yaitu kedua orang tua, saudara laki-laki, saudara perempuan, kakak saya, ayuk ipar, serta keponakan penulis yang memberikan dukungan, motivasi, dan selalu mendoakan penulis.
3. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M. Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Sriwijaya.
6. Bapak Anang Dwi Santoso, S.Ap., MPA selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis yang telah membimbing penulis dari awal perkuliahan.
7. Bapak Drs. Syaifudin Zakir, M.sc selaku Dosen Pembimbing yang selalu membimbing penulis dari awal pembuatan skripsi hingga selesai.
8. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Publik yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
9. Kepada sahabat penulis yang selalu menemani penulis dalam keadaan susah maupun senang dan bersedia meluangkan waktunya untuk membantu penulis membuat skripsi ini yaitu Nevia Ayuniwijaya Putri, Putri Azahra, Siti Juliana,

Nurul Fatimah Siregar, Afra Nadila Salsabila, dan Muhammad Daffa Lutfiansyah terima kasih waktu dan kebersamaanya

10. Kepada Step Sister, Sley Oley, Pipip Pipip, dan Sarkarsm terima kasih atas dukungan, waktu, kebersamaanya sehingga membuat penulis semangat menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada teman-teman dari sesama mahasiswa di Universitas Sriwijaya khususnya Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
12. Serta seluruh pihak yang tidak dapat penulis ucapkan satu persatu.
13. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Sehingga penulis mengharapakan saran yang membangun pada pembaca sekalian. Akhir kata semoga skripsi ini memberikan manfaat untuk semua pembaca.

Palembang, Mei 2024

Putri Amelia
07011382025228

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	i
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Kerangka Berpikir.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Jenis Penelitian.....	35
3.2 Definisi Konsep	35
3.3 Fokus Penelitian.....	36
3.4 Sumber Data.....	37
3.5 Informan Penelitian.....	37
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.7 Teknik Analisis Data.....	39
3.8 Sistematika Penulisan	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42

4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	42
4.2	Informan Penelitian.....	52
4.3	Hasil Penelitian	52
4.4	Pembahasan.....	70
BAB V PENUTUP		75
5.1	Kesimpulan	75
5.2	Saran	75
DAFTAR PUSTAKA.....		77
LAMPIRAN.....		79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Panduan Cara Install Aplikasi Otentikasi (Step 1).....	21
Gambar 2. 2 Panduan Cara Install Aplikasi Taspen Otentikasi (Step 2)	22
Gambar 2. 3 Panduan Cara Install Aplikasi Taspen Otentikasi (Step 3)	22
Gambar 2. 4 Panduan Cara Install Aplikasi Taspen Otentikasi (Step 4)	23
Gambar 2. 5 Cara Install Aplikasi Taspen Otentikasi (Step 5).....	24
Gambar 2. 6 Kerangka Pemikiran.....	34
Gambar 4. 1 PT Taspen (Persero) Cabang Palembang	42
Gambar 4. 2 Stuktur Organisasi	47
Gambar 4. 3 Penandatanganan perjanjian kerja sama antara Taspen dan Mitra Bayar .	57
Gambar 4. 4 Sosialisasi Yang Dilakukan PT Taspen (Persero) Cabang Palembang .	57
Gambar 4. 5 Komentar Terkait Aplikasi Taspen Otentikasi.....	57
Gambar 4. 6 Alat dan Tempat Penunjang Aplikasi Taspen Otentikasi.....	61
Gambar 4. 7 Kondisi Pelayanan Setelah Penerapan Aplikasi Taspen Otentikasi.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3. 1 Fokus Penelitian	36
Tabel 4. 1 Tata NilaiPerusahaan	46
Tabel 4. 2 Informan Penelitian.....	52
Tabel 4. 3 DataPengguna Aplikasi Taspen Otentikasi.....	55
Tabel 4. 4 Data Pegawai Taspen	63
Tabel 4. 5 Data jumlah pegawai PT Taspen (Persero) Cabang Palembang dengan berdasarkan Tingkat Pendidikan	64

DAFTAR SINGKATAN

THT = Tabungan Hari Tua

JHT = Jaminan Hari Tua

JKM = Jaminan Kematian

JKK = Jaminan Kecelakaan kerja

TIK = Teknologi Informasi Komunikasi

ASN = Aparatur Sipil Negara

PNS = Pegawai Negeri Sipil

SDM = Sumber Daya Manusia

BUMN = Badan Usaha Milik Negara

ICT = *Information and Tecnology Communication*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin pesat dalam era globalisasi mendorong manusia untuk menghasilkan teknologi yang lebih maju dan praktis. Teknologi yang semakin maju memberikan manfaat yang signifikan bagi pengguna, sehingga mengurangi hambatan dalam kehidupan sehari-hari. Perkembangan teknologi harus disertai dengan perkembangan pola pikir manusia. Di era globalisasi ini, teknologi dapat digunakan dimana saja dan kapan saja, memberikan kontribusi positif pada berbagai aspek kehidupan, termasuk sosial, politik, ekonomi, dan budaya. Sama halnya, baik dalam sektor pemerintah maupun swasta, pengguna teknologi yang canggih dalam manajemen dan administrasi sangat diperlukan untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat.

Dalam hal yang berkaitan dengan sektor publik dan swasta, pasti kita akan memperhatikan pelayanan dan inovasi yang disediakan dari setiap lembaga, baik itu pemerintah maupun swasta. Pada sektor pemerintah, banyak instansi yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dan diperlukan oleh mereka, tidak dapat di gantikan oleh entitas swasta. Di sisi lain, di sektor swasta, fokus pada inovasi baru untuk menarik minat pelanggan dan mencapai keuntungan. Meskipun memiliki tujuan yang berbeda, baik sektor publik maupun swasta memiliki kesamaan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna.

Pada era globalisasi, semua masyarakat telah terbiasa dengan perkembangan teknologi yang tidak lagi asing. Keberadaan teknologi yang canggih telah membantu mempermudah berbagai aspek kehidupan manusia. Dalam konteks ini, keinginan manusia untuk dijamin kemudahan dalam urusan sehari-hari, termasuk dalam urusan pelayanan publik, menjadi semakin mendesak. Tuntutan akan pelayanan yang praktis, cepat, dan akurat menjadi hal yang sangat diinginkan oleh masyarakat. Ini merupakan tantangan besar bagi instansi, baik itu publik

maupun swasta. Mereka perlu terus menghasilkan inovasi baru guna memastikan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

Terkait dengan teknologi pemerintahan, *Electronic Government* merupakan cara pemerintah merespon permasalahan di masa lalu. Menurut Indrajit, pemerintahan elektronik merupakan metode komunikasi kontemporer antara negara, masyarakat, dan pihak berkepentingan lainnya. Pemerintah menggunakan teknologi informasi, khususnya internet, dan tujuan utamanya adalah meningkatkan standar pelayanan publik. Pemerintahan elektronik mengacu pada manajemen pemerintahan berbasis komputer yang bertujuan untuk meningkatkan standar pelayanan publik secara efektif, efisien, dan interaktif. Secara umum, inti dari pemerintahan elektronik adalah penerapan teknologi informasi untuk meningkatkan komunikasi antara pemerintah dan pemangku kepentingan yang berbeda, seperti masyarakat, pemilik bisnis, dan organisasi lainnya.

Perkembangan *e-government* pada pelayanan publik yang telah dilakukan oleh pemerintah salah satunya ialah penerapan digitalisasi yang dilakukan pada PT. Taspen (Persero). PT. Taspen (Persero) merupakan BUMN yang bertanggung jawab atas kesejahteraan seluruh ASN. Singkatan Taspen sendiri merujuk pada Asuransi Pegawai Negeri dan Dana Tabungan. Asuransi yang disediakan oleh Taspen mencakup pertanggung jawaban untuk jaminan pensiun, kesehatan, dan jaminan lainnya sesuai dengan ketentuan polis yang disepakati.

Sebuah BUMN, PT. Taspen yang dikenal sebagai Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri Sipil mengelola dana pensiun dan jaminan hari tua bagi ASN dan pejabat negara. Tabungan Hari Tua (THT), Program Pensiun, Jaminan Kematian (JKM), dan Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) merupakan empat program andalan yang ditawarkan PT. Taspen, BUMN yang dipercaya pemerintah sebagai penyedia asuransi sosial. Selain itu, Taspen juga

memperkenalkan sejumlah teknologi baru, seperti aplikasi Otentikasi Taspen, untuk meningkatkan tingkat layanan yang diberikan kepada peserta Taspen.

Pensiun berfungsi sebagai jaminan pensiun untuk di hari tua dan penghargaan atas pengabdian jangka panjang kepada negara oleh pegawai sipil. Pada hakikatnya, merupakan tanggung jawab setiap orang untuk berupaya semaksimal mungkin menjaga hari tuanya, oleh karena itu seluruh PNS wajib mengikuti program asuransi sosial yang ditetapkan pemerintah. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1969 Pasal 9 mengatur tentang hak pensiun pegawai. Dengan mengatakan “Pegawai yang diberhentikan dengan hormat sebagai Pegawai Negeri Sipil berhak menerima pensiun pegawai jika 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”.

Selain itu, orang-orang yang dianggap sebagai penerima pensiun adalah: Pegawai Negeri Sipil Pusat, Pegawai Negeri Sipil Daerah Otonom, Pejabat Negara, Hakim, Penerima Tunjangan Perintis Kemerdekaan, Penerima Tunjangan dan Dana Kehormatan Veteran. Pensiunan merupakan Mantan PNS Kementerian Negara. Transportasi berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor KM/89/SJ.24/UP/.2004 tentang Pensiun yang Diberikan Kepada Mantan Pegawai Negeri Sipil pada PT Kereta Api Indonesia (Persero). Departemen Keuangan Perusahaan Pegadaian.

Dalam upaya memperlancar proses penyaluran dana pensiun, Taspen telah membuat aplikasi bernama Otentikasi Taspen. Aplikasi Berdasarkan Direksi Nomor PD-12/DIR/2012 terkait pedoman untuk pelayanan Taspen baik secara tidak langsung maupun secara langsung.

Otentikasi Taspen mulai tersedia pada tahun 2018. Tujuan dari aplikasi ini adalah untuk memudahkan proses pembuktian diri para pensiunan. Dengan aplikasi ini, peserta pensiun dapat melakukan autentikasi tanpa harus mengunjungi kantor mitra pembayaran secara fisik, cukup dengan mengarahkan kamera smartphone ke wajahnya. Otentikasi Taspen memanfaatkan data biometrik peserta yang dikhususkan untuk setiap orang untuk mencegah kesalahan pembayaran hak pensiun. Agar alokasi hak peserta tidak salah sasaran, Taspen menerbitkan inovasi baru ini dengan mengacu pada lima prinsip pedomannya: orang yang tepat, waktu yang tepat, administrasi yang tepat, tempat yang tepat, dan jumlah yang tepat. Peserta Taspen terlebih dahulu wajib memasukkan NOTAS (Nomor Taspen) pada kolom untuk memulai proses otentikasi. Setelah itu, mereka akan diminta untuk memperhatikan instruksi yang diminta oleh pendeteksi wajah, dan mereka kemudian harus mengikuti semua instruksi yang ditampilkan di layar. Program akan segera memulai kembali proses jika tidak berhasil, dan akan menampilkan data pendaftar yang berhasil diautentikasi.

Setelah melakukan pengamatan awal di PT. Taspen (Persero) Cabang Palembang, peneliti menemukan beberapa tantangan dalam pelaksanaan otentikasi kantor tersebut. Salah satunya adalah kesulitan yang muncul saat akan dilakukan perekaman suara, di mana suara dari peserta sering kali gagal diidentifikasi.

Banyak peserta Taspen yang telah merekam data biometrik mengalami kendala saat melakukan otentikasi mandiri melalui Aplikasi Taspen Otentikasi di smartphone mereka. Keluhan utama adalah sering terjadi kegagalan dalam penggunaan aplikasi yang disebabkan oleh error server. Seorang peserta Taspen bahkan menyatakan bahwa meskipun telah mengikuti semua instruksi yang diminta oleh aplikasi, seperti menyesuaikan wajah dalam kotak, menggelengkan kepala, mengangguk, menyebutkan huruf A, dan melambaikan mata sampai instruksi terakhir, mereka selalu gagal dalam proses otentikasi. Kesalahan sering terjadi pada aplikasi ini terutama menjelang tanggal pencairan dana pensiun, sehingga peserta

pensiun yang melakukan otentikasi sering kali harus mengulang beberapa kali setiap instruksi yang diminta.

Selain itu, kendala lain yang dihadapi adalah kurangnya pemahaman tentang cara menggunakan aplikasi bagi peserta Pensiunan PNS yang berusia lanjut, sehingga mereka membutuhkan pendamping untuk membantu dalam proses otentikasi. Selain itu, banyak peserta pensiun yang kurang terbiasa dengan teknologi dan tidak memiliki smartphone, sehingga mereka mengalami kesulitan dalam melakukan otentikasi. Berdasarkan tantangan tersebut, penelitian ini akan menganalisis implementasi digitalisasi layanan pembayaran pensiun melalui aplikasi Taspen Otentikasi dengan mempertimbangkan aspek-aspek penting dalam menerapkan konsep digitalisasi di sektor publik, seperti Dukungan, Kapasitas, dan Nilai dari PT Taspen (Persero) Cabang Palembang sebagai penyelenggara layanan. Penelitian ini akan mengeksplorasi hubungan antara dukungan, kapasitas, dan nilai dalam perubahan layanan pembayaran pensiun menjadi digital di PT Taspen (Persero) Cabang Palembang.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas maka penulis dapat merumuskan permasalahan yaitu “Bagaimana penerapan digitalisasi pelayanan pembayaran pensiun melalui aplikasi taspen otentikasi di PT. Taspen (Persero) cabang Palembang?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang diharapkan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis penerapan digitalisasi pelayanan melalui aplikasi otentikasi taspen di PT. Taspen (Persero) Cabang Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

A. Teoritis

1. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu Administrasi Publik. Selain itu, diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi rekan mahasiswa dan peneliti lain yang tertarik untuk meneliti topik yang serupa.

B. Praktis

1. Sebagai bahan pertimbangan PT. Taspen (Persero) dalam mengatasi permasalahan pada aplikasi Taspen Otentikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriliani, D., Rahman, B., & Ibrahim. (2021). Digitalisasi Pelayanan Publik (Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Android Di Kabupaten Bangka). *Jurnal Sosial Dan Sains*, 1, 260–268.
- Arisca, O., Suhaidar, & Anggita, W. (2023). Analisis Sistem Dan Prosedur Pengadaan Kas Dan Pembayaran Dana Pensiun Pada PT Taspen (Persero) Pangkal Pinang. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9, 877–883. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i3.1197>
- Faizal, M., Hermawan, D., & Sulistio, E. B. (2020). Digitalisasi Pelayanan Pensiun Aparatur Negara pada Taspen (Studi Tentang Taspen Ototentikasi di Pt Taspen (Persero) KCU Kota Bandar Lampung). *Jurnal Birokrasi, Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 2, 201–214. <https://doi.org/10.23960/administrativa.v2i2.33>
- Lestari, S., & Rani, D. (2020). Pengaruh Kualitas Jasa Layanan dan Efektivitas Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi Terhadap Kepuasan Nasabah. *Journal of Economics Science*, 6, 100–114.
- Lola. (2022). Analisis Peran Perseroan Terbatas Taspen Dalam Pelayanan Sistem Aplikasi Otentikasi Penerimaan Dana Pensiun Di Kota Banda Aceh. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 7, 1–26.
- Nurhasana, A., & Frinaldi, A. (2020). Efektivitas Penggunaan Sistem Aplikasi Otentikasi Penerima Pensiun Pt. Taspen Secara Digital Dengan Menggunakan Smartphone Di Kota Padang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 2, 16–25. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v2i3.180>
- Rahayua, I., Setiawan, D. R., & Sofyan, M. (2021). Pengaruh Digitalisasi dan Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Mangga Besar Tahun 2021. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1, 651–662.
- Sabaruddin, A., Hidayat, R., & Lestari, D. P. (2022). Digitalisasi Pelayanan

Pembayaran Pensiun Melalui Aplikasi Taspen Otentikasi di PT Taspen (Persero) Kendari. *Jurnal Administrasi Publik*, 18, 211–230.
<https://doi.org/10.52316/jap.v18i2.113>

Simanjuntak, K., Lastiningsih, N., & Ariefiara, D. (2020). Efektivitas Sistem Pencairan Dana Atas Pembayaran Tunjangan Pensiun Pegawai Negeri Sipil Pada Pt Taspen (Persero). *Business Management, Economic, and Accounting National Seminar Business Management, Economic, and Accounting National Seminar*, 1, 1–11.

Syamsiar, Herlina, B., & Ainun, A. A. (2023). Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Pembayaran Pensiun Di Kantor Pos Sengkang. *Journal Of Social Science Research*, 3, 10514–10526.
<https://j-innovative.org/index.php/Innovative%0APenggunaan>

Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Alfabeta.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: a methods sourcebook*. SAGE Publications.

Cresswell, J. W. (2021). *Research design: pendekatan metode kualitatif, kuantitatif, dan campuran* (A. Fawaid & R. K. Pancasari (eds.); 4th ed.). Pustaka Pelajar.