



Implementasi Digitalisasi Pelayanan Pembayaran Pensiun melalui Aplikasi Andal di PT.Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Manado

Franklin Deo Otta^{1*}, Sweetly Mumu², Pricilia Chuanda³

¹⁻³Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eben Haezar Manado, Indonesia

*Penulis Korespondensi: franklindeo69@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the implementation of pension payment service digitalization through the ANDAL application at PT. Taspen (Persero) Manado Main Branch Office and its effectiveness in improving service quality for retirees. This study used a qualitative descriptive approach, with data collected through observation, interviews, and documentation. The results show that the ANDAL application facilitates digital authentication, saves time, improves data security, and provides greater convenience for pension recipients, particularly elderly retirees. The implementation of the application also supports the efficiency of pension payment services by reducing the need for retirees to visit the office directly and simplifying the authentication process. However, its implementation still faces several challenges, including limited technological literacy among some retirees, unstable internet connections, and technical problems with the application. These challenges may affect the smoothness and accessibility of digital pension payment services. The study concludes that the implementation of digitalized pension payment services through the ANDAL application has been quite effective in improving service quality for retirees. Further socialization, user assistance, and continuous system improvement are needed to ensure more optimal, accessible, and inclusive pension payment services for all retirees.*

Keywords: ANDAL Application; Pension Payments; PT TASPEN (Persero); Public Services; Service Digitalization.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan digitalisasi layanan pembayaran pensiun melalui aplikasi ANDAL di Kantor Cabang Utama PT Taspen (Persero) Manado serta efektivitasnya dalam meningkatkan kualitas layanan bagi para pensiunan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi ANDAL memfasilitasi autentikasi digital, menghemat waktu, meningkatkan keamanan data, dan memberikan kemudahan lebih bagi penerima pensiun, khususnya pensiunan lanjut usia. Penerapan aplikasi ini juga mendukung efisiensi layanan pembayaran pensiun dengan mengurangi kebutuhan pensiunan untuk datang langsung ke kantor serta menyederhanakan proses autentikasi. Namun, penerapannya masih menghadapi beberapa tantangan, antara lain keterbatasan literasi teknologi di kalangan sebagian pensiunan, koneksi internet yang tidak stabil, dan kendala teknis pada aplikasi. Tantangan-tantangan tersebut dapat memengaruhi kelancaran dan aksesibilitas layanan pembayaran pensiun digital. Penelitian menyimpulkan bahwa penerapan layanan pembayaran pensiun digital melalui aplikasi ANDAL telah cukup efektif dalam meningkatkan kualitas layanan bagi pensiunan. Sosialisasi lebih lanjut, pendampingan pengguna, dan penyempurnaan sistem secara berkelanjutan diperlukan untuk memastikan layanan pembayaran pensiun yang lebih optimal, mudah diakses, dan inklusif bagi seluruh pensiunan.

Kata Kunci: Aplikasi ANDAL; Digitalisasi Pelayanan; Pelayanan Publik; Pembayaran Pensiun; PT TASPEN (Persero).

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi mendorong digitalisasi dalam pelayanan publik, termasuk pelayanan pembayaran pensiun di PT TASPEN (Persero). PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Manado menerapkan aplikasi ANDAL (Aplikasi Otentikasi Digital Lansia) untuk mempermudah proses otentikasi secara digital. Penggunaan aplikasi ANDAL diharapkan dapat meningkatkan efisiensi waktu, keamanan, kemudahan, dan kenyamanan pelayanan bagi pensiunan tanpa harus datang langsung ke kantor. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala seperti keterbatasan pemahaman teknologi, gangguan

jaringan internet, dan masalah teknis aplikasi. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui implementasi digitalisasi pelayanan pembayaran pensiun melalui aplikasi ANDAL, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta menganalisis efektivitasnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi pensiunan di PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Manado.

2. KAJIAN TEORITIS

Pelayanan

Sabaruddin et al., (2022) menyatakan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung dalam interaksi langsung antara individu dengan orang lain, atau mesin secara fisik, yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pelayanan mencakup semua jenis aktivitas pelayanan umum yang dilakukan oleh lembaga pemerintah, baik pusat maupun daerah, serta di lingkungan Badan Usaha Milik Negara, dalam bentuk produk atau layanan, baik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau dalam rangka pelaksanaan hukum yang berlaku.

Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik mencakup semua jenis layanan yang berupa barang atau jasa yang menjadi tanggung jawab pemerintah serta dilakukan oleh instansi pemerintah BUMN, atau BUMD. Dalam penelitian Sipil et al., (2014) tujuan dari pelayanan publik adalah memberikan kepuasan terhadap masyarakat sebagai penerima layanan. Sirojudin et al., (2023) Untuk melihat kepuasan tersebut maka harus ada kualitas pelayanan prima yaitu: Transparansi, berarti bahwa pelayanan dilaksanakan dengan transparan, sehingga semua orang dapat mengakses informasi tersebut dengan mudah dan memahaminya dengan baik. Akuntabilitas merujuk pada tanggung jawab yang diberikan kepada penyedia pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kondisi harus dipertimbangkan, dengan tetap mengedepankan prinsip efektivitas dan efisiensi dimana pemberi dan penerima pelayanan perlu menilai situasi dan kapasitas yang ada. Keterlibatan masyarakat penting, dimana orang-orang aktif berpartisipasi dalam pelayanan publik dengan menyampaikan aspirasi dan kebutuhan mereka serta harapan yang di inginkan. Kesamaan hak, setiap masyarakat akan mendapat pelayanan yang sama tanpa melakukan diskriminasi.

E-Government

Menurut Pariaman (2019), program *e-government* adalah inisiatif pemerintah untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintah melalui cara elektronik dan melakukan perubahan guna mendukung kegiatan masyarakat serta sektor bisnis. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 mengenai kebijakan dan strategi pengembangan *e-government* menyatakan bahwa *e-government* adalah Penerapan pemerintah berbasis elektronik teknologi informasi komunikasi (TIK) Untuk memperbaiki kinerja pemerintah dalam interaksinya dengan masyarakat, sektor bisnis, dan kelompok lain, yang menuju pemerintahan yang baik.

Pengembangan *e-government* diharapkan memungkinkan pengaturan sistem manajemen dan proses kerja di daerah otonom dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang maksimal. Berdasarkan Keppres No.20 Tahun 2006 *e-government* diartikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, serta akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Daerah et al., (2016) menyebutkan ada elemen-elemen penting yang perlu Diperhatikan untuk menerapkan konsep digitalisasi dalam sektor publik. Berikut ini ada tiga elemen penting yang harus diperhatikan: *Support* (dukungan); *Capacity* (Kemampuan)”; *Value* (Manfaat)

Pelayanan Elektronik.

Sri et al., (2024) membedakan empat dimensi kualitas layanan elektronik yang digunakan pelanggan ketika menilai situasi WEB tempat mereka tidak menghadapi pertanyaan atau masalah. Dimensi-dimensi tersebut adalah sebagai berikut: *Efficiency*, kemudahan dan kecepatan mengakses dan menggunakan situs. *Fulfillment*, seberapa baik situs memenuhi janjinya terkait ketersediaan barang. *System availability*, sebuah ketepatan fungsi teknis situs WEB. *Privacy*, seberapa aman situs dalam melindungi informasi untuk pengguna. Adapun tiga dimensi yang diandalkan pengguna untuk mengevaluasi layanan pemulihan ketika mereka menghadapi masalah atau memiliki pertanyaan: *Responsiveness*, penanganan masalah yang efektif dan pengembalian sebuah situs. *Compensation*, seberapa baik situs memberikan kompensasi kepada pelanggan atas masalah yang dihadapi. *Contact*, ketersediaan dukungan/bantuan melalui telepon atau perwakilan daring.

Digitalisasi

Alih media digitalisasi merupakan proses yang melibatkan transformasi dokumen berbentuk teks menjadi bentuk media baru yang dapat dibaca oleh komputer (Ota et al., 2020). Digitalisasi adalah metode untuk merawat dan melestarikan dokumen-dokumen kuno atau arsip yang dianggap penting dan berharga agar bisa digunakan kembali dalam bentuk gambar

atau tulisan. Digitalisasi merupakan bagian dari upaya pelestarian yang bertujuan untuk melindungi dokumen-dokumen kuno dengan memanfaatkan teknologi digital, seperti file digital, foto, mikrofon, dan berusaha agar salinan naskah tersebut dapat bertahan lama. Tujuan dari digitalisasi adalah untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan berbagai aktivitas dan pekerjaan sehari-hari. Tujuan ini memberikan keuntungan yang cukup efektif dalam mengoptimalkan banyak aspek sehingga kita tidak perlu menghabiskan banyak waktu dan usaha untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Pembayaran Pensiun

Arifin et al., (2021) Definisi sistem pembayaran adalah suatu sistem yang terdiri dari aturan, lembaga, dan mekanisme yang digunakan untuk mentransfer dana guna memenuhi kewajiban yang muncul dari aktivitas ekonomi. Sementara itu, Bank Indonesia mendefinisikan sistem pembayaran sebagai proses pemindahan dana antara dua pihak dan mencakup berbagai elemen seperti jenis alat pembayaran, kliring, dan penyelesaian. Berdasarkan Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 1992 Tentang Dana Pensiun, lembaga dana pensiun menyelenggarakan program pensiun guna memberikan manfaat kepada para peserta penerima pensiun. Dana pensiun dapat didirikan oleh pihak pemberi kerja, pemerintah, bank, atau perusahaan asuransi jiwa. Program pensiun merupakan suatu usaha yang memberikan gaji kepada penerima pensiun setiap bulan sebagai bentuk dukungan untuk masa tua dan penghargaan atas pengabdian diri sebagai pegawai negeri sipil selama bertahun-tahun dilayanan pemerintahan. Iuran yang diperlukan sebesar 4,75% dari penghasilan bulanan (gaji pokok ditambah dengan tunjangan keluarga).

Manfaat yang diperoleh dari program ini adalah sebagai berikut :Pembayaran pensiun setiap bulan: Secara umum, terdapat dua sistem pembayaran pensiun, yaitu sistem manfaat pasti dan iuran pasti. Sistem manfaat pasti menjamin peserta pensiunan memperoleh jumlah pensiun tertentu ketika mereka mencapai usia pensiunan. Dalam hal ini, pihak pemberi kerja yaitu pemerintah menetapkan jumlah pensiun yang akan diterima. Di sisi lain sistem iuran pasti didasarkan pada kontribusi yang akan dibayarkan sepenuhnya oleh pemberi kerja (Pemerintah) saat pekerja pensiun, saat ini pegawai negeri sipil mengikuti sistem manfaat pasti untuk pensiun. Program jaminan pensiun memberikan pelayanan bulanan kepada pegawai negeri sipil (PNS) yang telah mencapai usia pensiun yang ditentukan. Saat ini metode pembayaran jaminan pensiun untuk PNS menggunakan sistem yang disebut “*Pay as you go*”, yang bersumber dari anggaran pendapatan belanja negara (APBN). Semua gaji pensiunan PNS dibayarkan langsung dari APBN setelah pegawai memasuki masa pensiun. Uang duka wafat (jika pensiunan meninggal dunia) dengan keterangan 3x penghasilan kotor terakhir (

PNS/Pejabat/TNI/Polri), 2x tunjangan veteran. Uang pensiunan 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 pensiunan terusan. Pensiunan janda/duda/anak yatim piatu. Tunjangan janda/duda/anak yatim piatu ini adalah keuntungan yang diberikan kepada anggota keluarga dari peserta program pensiun yang sudah meninggal, termasuk pensiun pegawai, pensiun veteran. Tunjangan ini adalah bentuk dukungan sosial untuk memastikan keluarga yang ditinggalkan dapat merasakan keamanan secara finansial.

Digitalisasi Pelayanan Publik

Digitalisasi pelayanan publik telah diatur dengan jelas dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang mengatur bahwa sistem pelayanan publik harus memudahkan masyarakat. Digitalisasi pelayanan publik mencakup berbagai kegiatan untuk memenuhi kebutuhan warga atau penerima layanan dengan memudahkan teknologi dan data digital untuk mempermudah penyampaian layanan.

Aplikasi ANDAL

Menurut Pariaman (2019) menyatakan bahwa aplikasi adalah perangkat lunak yang dibuat oleh perusahaan komputer untuk pengguna di berbagai sektor, termasuk penerbangan, komunikasi ritel, perdagangan dan lainnya. Di sisi lain, Sujarwo (2010) menjelaskan bahwa otentikasi adalah proses untuk memeriksa identitas pengguna sistem komunikasi saat mereka masuk kedalam sistem. PT TASPEN (Persero) bertekad untuk terus meningkatkan pelayanan dan program bagi aparatur sipil negara (ASN) serta pensiunan ASN. Tekad ini diwujudkan melalui inisiatif digitalisasi layanan TASPEN yang menggabungkan data peserta, keluarga peserta, mutasi, dan perhitungan pembayaran secara digital. Salah satu contohnya adalah layanan digital unggulan TASPEN, yaitu aplikasi ANDAL. Aplikasi ini dirancang untuk membantu peserta pensiunan dalam melakukan verifikasi fisik pensiun hanya dengan mengarahkan kamera *smartphone* ke wajah peserta pensiunan, sehingga para pensiunan tidak perlu lagi datang ke kantor cabang TASPEN atau mitra pembayaran. Aplikasi ANDAL menggunakan data biometrik yang unik setiap individu, sehingga pembayaran hak pensiun dapat dilakukan tanpa kesalahan. Dengan menggunakan aplikasi ANDAL, para pensiunan dapat menarik uang pensiun melalui ATM. Namun, peserta pensiunan harus mempertimbangkan beberapa hal berikut ini: Sebelum melakukan otentikasi, penerima harus menyelesaikan proses pendaftaran atau perekaman data biometrik di kantor cabang TASPEN atau mitra bayar terdekat. Penerima pensiun perlu melakukan otentikasi secara rutin sesuai dengan ketentuan. Otentikasi dilakukan setiap bulan untuk penerima tunjangan veteran dan

dana kehormatan. Otentikasi dilakukan setiap dua bulan sekali untuk penerima pensiun yang tidak memiliki ahli waris yang terdaftar. Otentikasi dilakukan setiap tiga bulan sekali untuk penerima pensiun yang masih memiliki ahli waris yang terdaftar. Jika pensiun tidak melakukan otentikasi, pembayaran pensiun akan dihentikan sementara setelah tiga bulan dari waktu otentikasi terakhir.

3. METODE PENELITIAN

Pendekatan yang penulis ambil dalam penelitian ini merupakan pendekatan kualitatif. Menurut (Ahmad, 2024), penelitian kualitatif adalah tipe penelitian yang hasilnya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya. Pendekatan penelitian kualitatif merupakan suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif (*decriptive research*), yang merupakan metode untuk menjelaskan fenomena yang sedang terjadi, baik saat ini maupun di masa lalu. Dari penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran suatu gejala atau keadaan dengan cara yang sistematis sehingga objek penelitian menjadi lebih jelas. Penelitian ini dilaksanakan di Kota Manado, dengan lokasi penelitian ini di kantor. Penelitian ini dilakukan pada PT.Taspen (Persero) Kantor cabang utama Manado. Penulis memilih untuk meneliti ini karena adanya beberapa fenomena atau masalah yang berkaitan dengan pembayaran hak pensiun aparatur sipil negara (ASN) yang menggunakan aplikasi ANDAL. Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung oleh peneliti melalui wawancara dan observasi terhadap pihak terkait. Informan dalam penelitian ini meliputi Kepala Bagian Umum dan SDM, Kepala bagian Layanan dan Manfaat, serta pensiunan aparatur sipil negara (ASN).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas adalah ukuran seberapa baik tujuan yang sudah direncanakan bisa dicapai dengan optimal. Prinsi-prinsip efektivitas terdiri dari beberapa aspek penting yang saling berkaitan. Pertama, mengenai pencapaian tujuan yang jelas, artinya setiap aktivitas harus ditujukan untuk mencapai tujuan yang spesifik, terukur, dan realistis. Kedua, proses internal yang tepat dalam strategi, yaitu memilih metode atau pendekatan yang paling sesuai untuk mendapatkan hasil yang terbaik. Ketiga, memerlukan sumber daya yang optimal, yang berarti menggunakan waktu, tenaga, biaya secara efisien tanpa melakukan pemborosan. Keempat,

pengukuran hasil yang didasarkan pada kepuasan, yaitu adanya indikator jelas untuk menilai keberhasilan suatu kegiatan. Terakhir, perlunya tindak lanjut dan evaluasi, dimana hasil yang didapat harus dianalisis untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan dari proses yang telah dilakukan, agar bisa menjadi dasar perbaikan dimasa mendatang. Dengan menerapkan prinsip-prinsip ini, suatu organisasi atau individu dapat meningkatkan kinerja dan memastikan bahwa setiap tindakan yang diambil memberikan hasil yang terbaik. Untuk mengetahui efektivitas penggunaan aplikasi ANDAL dalam pembayaran hak pensiun bagi aparatur sipil negara (ASN) di PT Taspen (Persero) kantor cabang Manado, yaitu sebagai berikut :

Efisiensi Waktu

Ridwan (2024) menyatakan bahwa efisiensi berarti mencapai tujuan dengan sumberdaya yang semaksimal mungkin, termasuk waktu. Dalam bagian ini, jika waktu yang dipakai untuk mencapai hasil yang lebih sedikit tanpa mengurangi kualitas, maka efisiensinya lebih tinggi. Dari wawancara mendalam dengan informan, dapat diketahui bahwa penggunaan aplikasi ANDAL telah membawa peningkatan efisiensi waktu yang signifikan. Penghematan waktu rata-rata yang dicapai adalah sekitar 85-90% dibandingkan waktu yang sebelumnya diperlukan untuk administrasi pensiun secara konvensional. Proses yang dulunya memerlukan waktu 4-7 jam kini dapat diselesaikan dalam waktu 10-30 menit, dengan hasil yang sama atau bahkan lebih baik dalam hal akurasi dan kelengkapan informasi.

Hasil observasi di PT Taspen (Persero) Kantor cabang utama Manado menunjukkan bahwa transformasi digital ini hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga meningkatkan kualitas hidup para pensiunan dengan memberikan lebih banyak waktu untuk aktivitas produktif lainnya. Semua informan memberikan apresiasi tinggi terhadap aspek keamanan dan kemudahan penggunaan aplikasi, meskipun masih ada beberapa area yang perlu diperbaiki, seperti kapasitas server dan optimalisasi untuk berbagai jenis koneksi internet. Secara keseluruhan, aplikasi ANDAL telah berhasil dalam tujuan digitalisasi pelayanan publik, memberikan manfaat nyata dalam bentuk efisiensi waktu yang luar biasa bagi pensiunan.

Kemudahan Akses.

Studi & Administrasi (2021) dalam karya mereka berjudul “*Reinventing Government*”, mengemukakan bahwa salah satu karakteristik pemerintahan yang sukses adalah kemampuannya dalam menyediakan layanan yang mudah diakses oleh masyarakat. Mereka menekankan bahwa pentingnya aksesibilitas sebagai indikator utama dalam mencapai tujuan, karena ini menunjukkan bahwa sistem atau layanan tersebut benar-benar menjangkau dan digunakan oleh orang-orang yang memerlukan. Layanan yang sulit dijangkau tidak akan memberikan hasil yang memuaskan, meskipun secara teknis sudah ada. Kemudahan akses

merupakan salah satu aspek penting yang langsung dirasakan oleh para peserta pensiun ketika menggunakan layanan digitalisasi ini. Para informan menyatakan bahwa aplikasi ANDAL telah menghapuskan kendala fisik dan waktu yang sebelumnya ada dalam proses otentikasi manual, seperti harus datang ke bank atau kantor layanan. Lewat pelayanan digitalisasi ini prosesnya dipermudah dan bisa dilakukan secara mandiri dari rumah hanya dalam beberapa menit saja melalui perangkat handphone. Secara keseluruhan, kemudahan akses yang dirasakan oleh para pengguna aplikasi digital adalah bukti nyata bahwa aplikasi ANDAL telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas layanan, serta mendukung pencapaian tujuan lembaga dalam memberikan pelayanan yang efisien dan berorientasi kepada para peserta.

Hasil dan observasi di PT Taspen Cabang Manado menunjukkan bahwa subindikator kemudahan akses dalam indikator pencapaian tujuan telah dilakukan secara optimal, terutama dalam menunjang/mendukung pelayanan penggunaan aplikasi ANDAL. Fasilitas akses seperti ruang pelayanan yang nyaman, penyampaian informasi melalui media sosial, serta dukungan langsung dari petugas di loket pelayanan mempermudah peserta dalam mendapatkan layanan. Aplikasi ANDAL dirancang untuk diakses oleh para peserta pensiunan dari mana saja, asalkan ada koneksi internet yang baik. Namun, masih ada beberapa kendala dalam akses, terutama bagi para peserta pensiunan yang tinggal di daerah terpencil atau yang belum bisa mengakses teknologi digital. Untuk mengatasi hal tersebut, maka PT.Taspen Manado secara terus-menerus melakukan sosialisasi dan pendampingan teknis untuk meningkatkan pemahaman peserta pensiunan. Secara keseluruhan, kemudahan akses terhadap layanan digital dan aplikasi telah berjalan dengan baik dan berkontribusi pada pencapaian tujuan pelayanan yang efektif dan efisien.

Kecepatan

Dalam karya tulisnya yang berjudul "*Organizational Behavior*", Robbins mengemukakan bahwa keberhasilan suatu organisasi dinilai dari seberapa efektif organisasi tersebut mencapai tujuannya, termasuk dalam hal cepat layanan atau pelaksanaan tugasnya. Kecepatan dipandang sebagai indikator yang sangat penting karena mencerminkan sejauh mana sistem mampu memenuhi kebutuhan yang ada. Apabila proses pelayanan dilaksanakan dengan cepat dan akurat, hal ini menunjukkan bahwa tingkat efektifitas yang tinggi, dengan kata lain, kecepatan merupakan unsur penting dalam kinerja yang efektif. Berdasarkan wawancara peneliti dengan penggunaan aplikasi ANDAL dan pihak Taspen, dapat ditarik kesimpulan bahwa kecepatan proses layanan menjadi salah satu keunggulan utama yang dirasakan oleh para peserta pensiunan. Para pensiunan mengungkapkan bahwa dengan

kehadiran aplikasi ANDAL, proses otentikasi yang dulunya dilakukan secara manual, termasuk perjalanan dan menunggu antrian, kini dapat diselesaikan dalam waktu yang singkat hanya dengan menggunakan ponsel dari rumah mereka. Kecepatan ini tidak hanya membuat waktu lebih efisien bagi para peserta pensiunan, tetapi juga memberikan kenyamanan, terutama untuk para pensiunan yang mungkin memiliki keterbatasan fisik atau tinggal jauh dari kantor layanan. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi ANDAL berhasil memenuhi kebutuhan pengguna dengan menawarkan layanan yang cepat, mudah, dan sejalan dengan kemajuan teknologi. Dari pengamatan peneliti di PT Taspen Manado pada tanggal 06 Februari-23 Februari 2026, ditemukan bahwa instansi tersebut memberikan pelayanan cepat, terutama dalam hal layanan digital untuk proses administrasi di PT Taspen Cabang Manado. Namun ada beberapa kendala, seperti handphone, jaringan, serta pemahaman peserta terhadap layanan digitalisasi tersebut.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pemakaian aplikasi ANDAL untuk pembayaran pensiun. Aparatur sipil negara (ASN). Di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Manado, dapat disimpulkan bahwa aplikasi ANDAL ini sudah berfungsi dengan baik dan sangat membantu para pensiunan. Ke efektifan ini dapat dilihat dari beberapa aspek penting: Segi efisiensi waktu. Segi aksesibilitas. Segi kecepatan layanan. Berdasarkan hasil penelitian tentang efektifitas aplikasi ANDAL dalam pengelolaan pembayaran pensiun aparatur sipil negara (ASN) di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Manado, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengembangan dan peningkatan kualitas layanan di masa mendatang. Meningkatkan sosialisasi dan pelatihan digital. Meningkatkan kualitas Server dan sistem aplikasi. Memperluas dan memperkuat layanan bantuan. Meningkatkan akses bagi peserta di daerah dengan jaringan terbatas . Melakukan evaluasi dan pengembangan secara berkala.

DAFTAR REFERENSI

- Ahmad, F., & Kartius, F. (2025). Efektivitas penggunaan aplikasi Taspen Otentikasi dalam pembayaran hak pensiunan aparatur sipil negara (ASN) di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Pekanbaru, 2(2), 876–915.
- Arifin, M., Tinggi, S., & Ekonomi, I. (2021). Evaluasi terhadap sistem pencairan dana pensiun melalui aplikasi otentikasi Taspen. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.21032.80640>
- Beaty, S., & Oktarina, N. (n.d.). Digitalisasi administrasi kantor: Meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan di era digital, 137–157.

- Daerah, P., Rangka, D., City, S., Daerah, P., & Malang, K. (2016). Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP), 2(4), 227–235. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2016.002.04.15>
- Di, S., & Padang, K. (2020). Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik (JMIAP), 2(3), 16–25.
- Garut, D. I. K. (2021). Pemanfaatan website sebagai bentuk digitalisasi pelayanan publik, 3(1), 78–93. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i1.2126>
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003. (2003). Tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan e-government. Presiden Republik Indonesia.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. (2003). Tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia.
- Keputusan Presiden Nomor 20 Tahun 2006. (2006). Tentang Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional. Presiden Republik Indonesia.
- Maret, N., Pekanbaru, A., Genggaman, D., & Tinjauan, D. (2023). SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah, 2(3), 721–728. <https://doi.org/10.55681/sentri.v2i3.622>
- Ota, K. C. U. K., Ampung, B. A. L., Faizal, M., Hermawan, D., & Sulistio, E. B. (2020). Digitalisasi pelayanan pensiun aparatur negara pada Taspen (studi tentang Taspen Otentikasi di PT Taspen (Persero)), 2.
- Pariaman, K. P. (2020). Analisis pengembangan electronic government melalui penyelenggaraan website di pemerintahan daerah Kabupaten Padang Pariaman, 1(4), 1666–1686. <https://doi.org/10.24036/jea.v1i4.169>
- Pribadi, J. D., & Utaminingsih, A. (2023). Pengaruh digitalisasi, keamanan dokumen dan efisiensi kerja terhadap kinerja tata kelola dokumen, 1(4). <https://doi.org/10.54066/jrime-itb.v1i4.859>
- Qomaruddin, & Sa'diyah, H. (2024). Kajian teoritis tentang teknik analisis data dalam penelitian kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman. Journal of Management, Accounting and Administration, 1(2), 77–84. <https://doi.org/10.52620/jomaa.v1i2.93>
- Ridwan, M., & Nurhakim, S. (2014). Implementasi e-government dalam mewujudkan transparansi, XI, 403–422. <https://doi.org/10.31113/jia.v1i1i3.59>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). Organizational behavior (18th ed.). Pearson.
- Sabaruddin, A., Hidayat, R., & Lestari, D. P. (2022). 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, XVIII(2), 211–230. <https://doi.org/10.52316/jap.v18i2.113>
- Sipil, N., Pada, P. N. S., Taspen, P. T., & Cabang, P. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pensiun pegawai negeri sipil (PNS) pada PT Taspen (Persero) Cabang Pematangsiantar, 2(2), 30–34. <https://doi.org/10.37403/sultanist.v2i2.33>
- Sirojudin, M. T., Welsa, H., & Ningrum, N. K. (2023). Pengaruh kualitas layanan dan nilai yang dirasakan peserta terhadap kepuasan peserta dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Yogyakarta, 1(3). <https://doi.org/10.54066/jrea-itb.v1i3.695>

- Sri, R., Yani, R., & Arif, M. (2024). Analisis digitalisasi pelayanan pembayaran pensiun melalui aplikasi Taspen Otentikasi di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Medan, 2. <https://doi.org/10.59841/ignite.v2i2.996>
- Studi, P., & Administrasi, I. (2001). 130 Program Studi Ilmu Administrasi Negara, 130–140.
- Studi, P., Bisnis, A., Bisnis, J. A., & Bali, P. N. (2025). Implementasi aplikasi ANDAL by Taspen dalam mendukung efisiensi pelayanan di PT Taspen (Persero) KC Denpasar.
- Suprianto, B. (2023). Literature review: Penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, 8(2), 123–128. <https://doi.org/10.36982/jpg.v8i2.3015>
- Taspen, A., Kalangan, D., Firmansyah, M. I., Rizqiyah, S. M., Nisa, S. F., & Savitrah, R. M. (2025). Transformasi digital dalam pembayaran pensiun: Edukasi dan sosialisasi aplikasi. *Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara*, 1, 738–746.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. (2009). Tentang pelayanan publik. Pemerintah Republik Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 1992. (1992). Tentang dana pensiun. Presiden Republik Indonesia.
- Yunaningsih, A., Indah, D., & Septiawan, F. E. (2021). Upaya meningkatkan kualitas layanan publik melalui digitalisasi, 3(1), 9–16. <https://doi.org/10.37253/altasia.v3i1.4336>