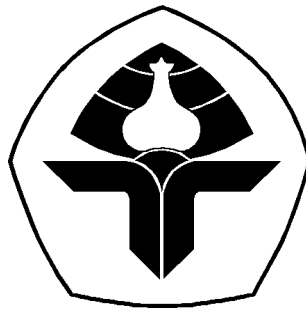


**IMPLEMENTASI APLIKASI ANDAL BY TASPEN DALAM
MENDUKUNG EFISIENSI PELAYANAN DI PT TASPEN
(PERSERO) KC DENPASAR**



Oleh

**Ni Kadek Putri Malitawati
NIM 2215713217**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

**IMPLEMENTASI APLIKASI ANDAL BY TASPEN DALAM
MENDUKUNG EFISIENSI PELAYANAN DI PT TASPEN
(PERSERO) KC DENPASAR**



Oleh

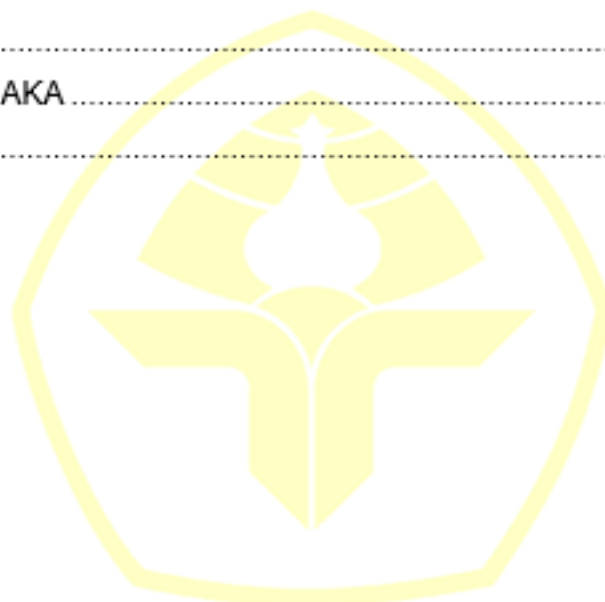
**Ni Kadek Putri Malitawati
NIM 2215713217**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR.....	ii
LEMBAH PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	iii
PRAKATA.....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Metode Penelitian	9
1. Lokasi Penelitian	9
2. Objek Penelitian	9
3. Data Penelitian	10
a. Objek Penelitian	10
b. Data Penelitian.....	10
c. Metode Analisis Data	11
4. Metode Analisis Data.....	13
BAB II LANDASAN TEORI	16
A. Sistem Informasi	16
B. Implementasi.....	20
C. Aplikasi ANDAL by TASPEN	21
D. Transformasi Digital.....	28
E. Pelayanan Publik.....	29
F. Pelayanan Prima.....	32
G. Efisiensi Pelayanan.....	35

H. Pengaruh Penggunaan Sebuah Aplikasi Dengan Efisiensi Pelayanan Suatu Institusi	37
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	40
A. Sejarah Perusahaan	40
B. Bidang Usaha	45
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
A. Kebijakan Perusahaan	54
B. Analisis Interpretasi Data	58
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	82
A. Simpulan	82
B. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	88



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

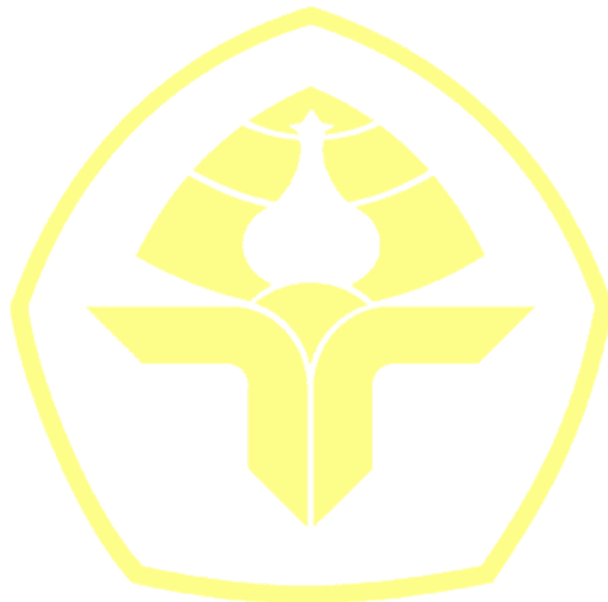
Gambar 1.1 Ulasan negatif terhadap aplikasi ANDAL by TASPEN.....	5
Gambar 1.2 Rating aplikasi ANDAL by TASPEN pada Google Play Store	6
Gambar 3.1 Logo PT TASPEN (Persero)	44
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT TASPEN (Persero) Denpasar.....	49
Gambar 4.1 Tampilan Awal Aplikasi ANDAL by TASPEN.....	69
Gambar 4.2 Menu Pendaftaran Aplikasi ANDAL by TASPEN.....	70
Gambar 4.3 Menu Masuk Aplikasi ANDAL by TASPEN.....	71
Gambar 4.4 Menu Autentikasi Aplikasi ANDAL by TASPEN.....	72
Gambar 4.5 Proses Swafoto Aplikasi ANDAL by TASPEN.....	73



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

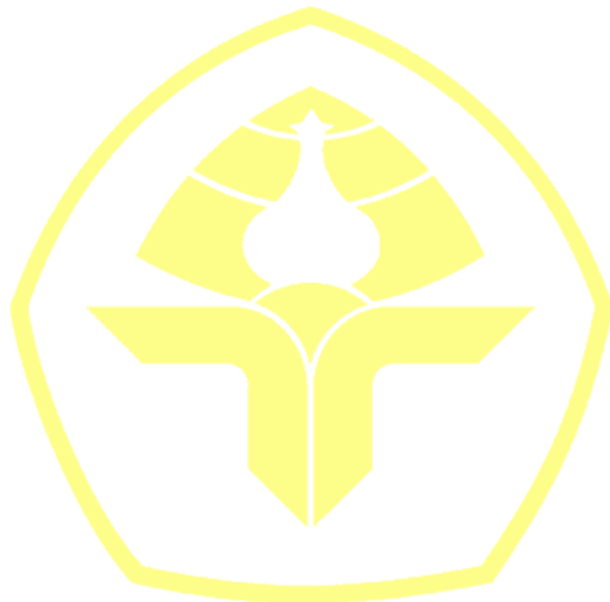
Tabel 4.1 Fitur aplikasi ANDAL by TASPEN yang sering digunakan 67



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara
- Lampiran 2. Transkrip Wawancara
- Lampiran 3. Dokumentasi Wawancara
- Lampiran 4. Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing 1
- Lampiran 5. Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing 2
- Lampiran 6. Kartu Layak Uji Dosen Pembimbing 1
- Lampiran 7. Kartu Layak Uji Dosen Pembimbing 2



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam banyak aspek kehidupan, termasuk dalam pelayanan publik yang kini menjadi berbasis digital. Dengan adanya digitalisasi, pemerintah dan berbagai badan usaha, termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), semakin mudah untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Di tengah pesatnya kemajuan teknologi, banyak lembaga yang mulai menggunakan sistem digital untuk mempercepat proses, dan mempermudah akses bagi masyarakat. Salah satu contoh nyata dari penerapan teknologi dalam pelayanan publik adalah penggunaan aplikasi digital, yang memungkinkan masyarakat mengakses berbagai layanan secara lebih cepat dan praktis tanpa harus datang ke kantor. Selain itu, aplikasi ini juga membantu meminimalkan kesalahan manusia, membuat data lebih akurat, dan tentunya memberikan pengalaman yang lebih nyaman bagi penggunanya. Inovasi-inovasi

seperti ini membuat pelayanan publik jadi lebih efisien dan dapat menjangkau lebih banyak orang, seiring dengan berkembangnya dunia digital yang terus berubah. PT TASPEN (Persero) merupakan salah satu contoh perusahaan yang telah mengambil langkah ini. PT TASPEN (Persero) adalah perusahaan yang bergerak dalam penyelenggaraan asuransi sosial bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) dengan program utama seperti Tabungan Hari Tua (THT), Pensiun, Jaminan Kematian (JKM), dan Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) (PT TASPEN (Persero), 2025). Sebagai lembaga yang melayani kebutuhan para pensiunan, PT TASPEN berkomitmen untuk terus meningkatkan efisiensi dan kenyamanan layanan. Sebagai bagian dari transformasi digital di sektor layanan sosial, PT TASPEN (Persero) telah mengembangkan berbagai inovasi berbasis teknologi guna meningkatkan kenyamanan dan efisiensi bagi para pesertanya. Langkah ini dilakukan untuk memastikan bahwa layanan jaminan sosial bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) dan pensiunan dapat diakses dengan lebih mudah dan cepat (PT TASPEN (Persero), 2024). Pemanfaatan teknologi berupa penggunaan aplikasi dalam pelayanan publik dapat meningkatkan efisiensi pelayanan dengan mempercepat proses administrasi, meningkatkan aksesibilitas, dan transparansi. Teknologi juga memungkinkan otomatisasi yang mengurangi waktu dan biaya, serta meningkatkan pengalaman pengguna dalam mengakses layanan.

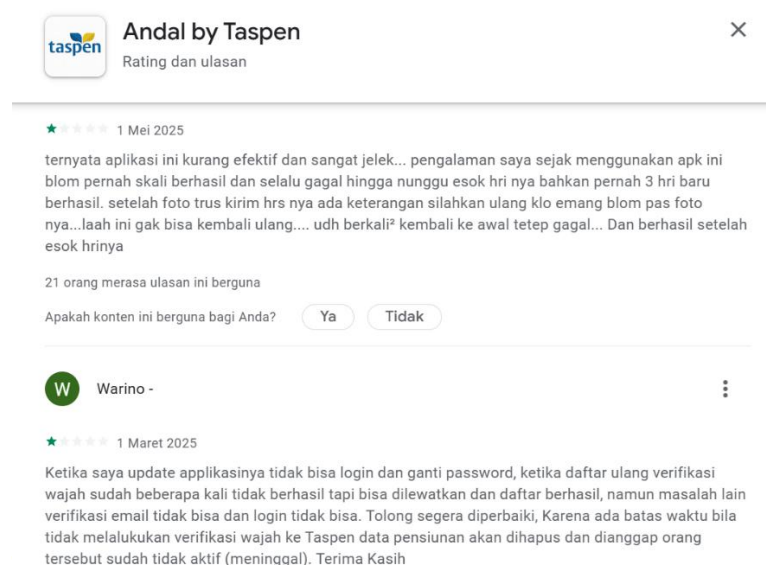
Sebelum diluncurkannya aplikasi ANDAL by TASPEN, PT TASPEN (Persero) menggunakan aplikasi TASPEN Otentikasi sebagai alat utama dalam proses autentikasi pensiunan. TASPEN Otentikasi yang dirilis pada tahun 2018, dirancang untuk menyederhanakan proses otentikasi mandiri bulanan bagi penerima dana pensiun melalui *smartphone*, sehingga menghemat waktu dan biaya perjalanan, serta meningkatkan kenyamanan dan kemudahan bagi pensiunan. Aplikasi ini menerapkan sistem autentikasi biometrik yang mengharuskan peserta pensiun melakukan gerakan wajah untuk verifikasi identitas. Namun, seiring berjalannya waktu, berbagai tantangan mulai muncul, terutama bagi pensiunan lanjut usia yang sering mengalami kesulitan dalam mengikuti prosedur ini. Faktor-faktor seperti penurunan fleksibilitas otot wajah, gangguan kesehatan, serta keterbatasan teknologi menjadi kendala utama dalam proses autentikasi. Beberapa peserta bahkan mengalami kegagalan dalam verifikasi akibat ketidaksesuaian gerakan wajah dengan sistem biometrik yang digunakan, sehingga menghambat akses mereka terhadap layanan TASPEN.

Melihat permasalahan ini, PT TASPEN (Persero) meluncurkan inovasi baru berupa aplikasi ANDAL by TASPEN. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan solusi atas kendala yang dihadapi peserta pensiun dengan menyediakan metode autentikasi yang lebih sederhana, yaitu melalui swafoto (*selfie*). Dengan pendekatan ini, proses autentikasi

menjadi lebih mudah dan cepat, sehingga peserta pensiun tidak lagi harus menghadapi prosedur yang rumit. Dengan mengusung visi menjadi "Satu Aplikasi, Semua Kebutuhan Peserta Terpenuhi," ANDAL by TASPEN berupaya menyatukan beragam layanan dalam satu *platform* digital yang mudah diakses. Selain menyederhanakan proses autentikasi, aplikasi ANDAL by TASPEN juga dilengkapi dengan berbagai fitur tambahan yang mendukung kebutuhan peserta pensiun, seperti fitur layanan *online* mulai dari pengajuan klaim dan non-klaim, estimasi manfaat Tabungan Hari Tua (THT), informasi pensiun bulanan, pelaporan E-SPTB hingga pelaporan Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK).

Kehadiran aplikasi ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan sekaligus memberikan pengalaman yang lebih baik bagi para pensiunan. Transformasi digital ini tidak hanya bertujuan untuk mempermudah proses autentikasi, tetapi juga menjadi bagian dari strategi PT TASPEN (Persero) dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Dengan pendekatan yang lebih *user-friendly*, aplikasi ANDAL by TASPEN memberikan manfaat yang signifikan bagi peserta pensiun, termasuk mereka yang tinggal jauh dari kantor cabang atau mitra bayar. Para peserta kini dapat melakukan autentikasi dan mengakses informasi penting kapan saja dan di mana saja tanpa harus menghadapi prosedur yang rumit atau memakan waktu.

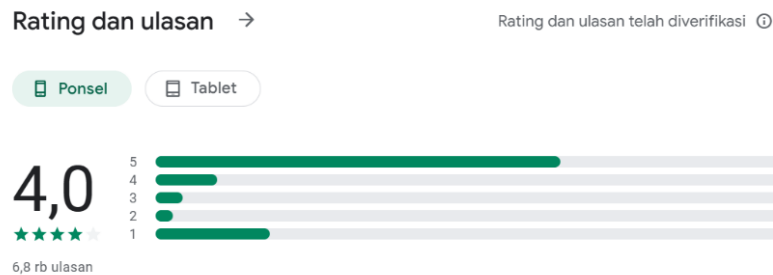
Namun, penerapan aplikasi ANDAL by TASPEN juga menghadapi tantangan. Banyak pengguna melaporkan masalah seperti kegagalan otentikasi yang berulang, *error* aplikasi, dan kesulitan dalam penggunaan, terutama bagi pensiunan lansia yang kurang familiar dengan teknologi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi ini menyediakan berbagai fitur yang lengkap, efisiensi layanan yang diharapkan mungkin belum sepenuhnya terwujud di lapangan. Selain itu, tantangan dalam literasi digital dan masalah teknis masih menjadi salah satu hambatan yang terus ada.



Gambar 1.1 Ulasan negatif terhadap aplikasi ANDAL by TASPEN.
Sumber: Google Play Store

Meskipun demikian, rating aplikasi ini di Google Play Store masih tergolong sedang, dengan skor 4,0 dari 5. Hingga Februari 2025, aplikasi ini telah menerima sekitar 6,8 ribu ulasan dari pengguna.

Ulasan tersebut mencerminkan beragam pengalaman, baik yang positif maupun negatif.



Gambar 1.2 Rating aplikasi ANDAL by TASPEN pada Google Play Store

Sumber: Google Play Store

Beberapa studi sebelumnya telah mengkaji implementasi aplikasi digital dalam pelayanan publik. Misalnya, penelitian oleh (Agatha & Fikri, 2024) berjudul "Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Digital Desa (Digides) Di Kantor Desa Pandau Jaya Kecamatan Siak Hulu" menunjukkan bahwa digitalisasi layanan dapat meningkatkan efisiensi administrasi dan kualitas layanan berbasis indikator SERVQUAL. Namun, penelitian tersebut lebih terfokus pada layanan administratif dasar di desa dan belum mengeksplorasi secara spesifik implementasi aplikasi digital yang memiliki kompleksitas lebih tinggi, seperti layanan pensiun. Selain itu, studi oleh (Kumalasari & Tolle, 2024) dalam "*Usability Evaluation* pada Aplikasi TASPEN Otentikasi Berbasis *System Usability Scale*" melakukan evaluasi *usability* menggunakan metode *System Usability Scale*, yang meskipun relevan, tidak membahas aplikasi ANDAL by TASPEN dan tidak secara

mendalam mengeksplorasi kendala non-teknis, seperti pemahaman pengguna lansia dan adaptasi kebijakan internal dalam mendukung efisiensi pelayanan. Dalam konteks aplikasi ANDAL by TASPEN, masih sedikit penelitian yang secara khusus mengkaji tantangan yang dihadapi oleh peserta pensiun, baik dari segi teknis, seperti kemampuan menggunakan perangkat, maupun dari segi non-teknis, seperti pemahaman terhadap prosedur autentikasi digital. Di sisi lain, kondisi di lapangan menunjukkan bahwa tidak semua peserta pensiun dapat dengan mudah mengakses atau memanfaatkan aplikasi ANDAL by TASPEN.

Situasi ini menciptakan kesenjangan antara hasil penelitian yang menekankan kemudahan layanan digital dan kenyataan bahwa sebagian pengguna masih mengalami kesulitan dalam praktiknya. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengangkat judul “IMPLEMENTASI APLIKASI ANDAL BY TASPEN DALAM Mendukung Efisiensi Pelayanan di PT TASPEN KC (PERSERO) DENPASAR”.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka pokok permasalahan yang dapat diangkat antara lain:

1. Bagaimana implementasi aplikasi ANDAL by TASPEN dapat mendukung efisiensi pelayanan kepada peserta pensiun di PT TASPEN (Persero) KC Denpasar?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam implementasi aplikasi ANDAL by TASPEN di PT TASPEN (Persero) KC Denpasar?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana implementasi aplikasi ANDAL by TASPEN dapat meningkatkan efisiensi pelayanan kepada peserta pensiun di PT TASPEN (Persero) KC Denpasar.
2. Untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi dalam implementasi aplikasi ANDAL by TASPEN.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

- a. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai referensi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali yang ingin melakukan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan

implementasi teknologi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan, khususnya khususnya studi kasus mengenai aplikasi ANDAL by TASPEN atau sistem serupa.

b. Bagi Mahasiswa

Melalui keterlibatan dalam penelitian, mahasiswa dapat mendapatkan pengalaman praktis yang berharga dalam melakukan analisis data, pengembangan aplikasi, dan evaluasi sistem.

c. Bagi PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar

Penelitian ini dapat menyajikan wawasan strategis mengenai kontribusi Aplikasi ANDALby Taspen dalam meningkatkan efisiensi pelayanan dan kepuasan peserta pensiun, serta mengidentifikasi area perbaikan untuk optimalisasi layanan di masa mendatang.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilaksanakan di PT TASPEN (Persero) Cabang Denpasar, yang beralamat di Jl. Raya Puputan No.21 Niti Mandala Renon, Dangin Puri Klod, Kec Denpasar Timur, Kota Denpasar, Bali 80234, Telp (0361) 231418 dan E-mail denpasar@taspen.co.id.

2. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah implementasi aplikasi ANDAL by TASPEN untuk mendukung

efisiensi pelayanan di PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2015:15) penelitian kualitatif adalah penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (*natural setting*), di mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci. Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan pada makna daripada generalisasi. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif, menekankan proses daripada produk, dan bertujuan memahami fenomena secara mendalam serta menemukan hipotesis atau teori baru

b. Sumber Data Penelitian

1) Data Primer

Sugiyono (2015:308) Data primer adalah data yang berasal dari sumber asli atau pertama, yang dikumpulkan peneliti untuk menjawab masalah yang ditemukan dalam penelitian yang didapat secara langsung dari narasumber baik wawancara maupun melalui angket. Pada penelitian ini, data primer yang

diperoleh mengenai pengalaman para peserta pensiun dalam menggunakan aplikasi ANDAL by TASPEN.

2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2015:308) Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung oleh pengumpul data, artinya data tersebut diperoleh melalui media perantara atau sumber lain, bukan langsung dari objek penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari dokumentasi atau dokumen yang berkaitan dengan PT TASPEN (Persero). Seperti profil perusahaan, sejarah perusahaan dan lain sebagainya.

c. Metode Pengumpulan Data

1) Observasi

Menurut Sugiyono (2019:229) observasi adalah teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang tetapi juga objek-objek alam yang lain. Metode observasi yang dilakukan pada penelitian ini melalui pengamatan langsung selama masa magang kerja terhadap situasi atau peristiwa yang ada di PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar.

2) Wawancara

Menurut Sugiyono (2015:231), wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data dengan mengadakan percakapan langsung antara pewawancara dan responden, dengan menggunakan pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya, untuk mendapatkan informasi dari responden. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan secara langsung dengan mewawancarai 10 orang, diantaranya 6 peserta pensiun yang menggunakan aplikasi ANDAL by TASPEN dan 4 karyawan PT TASPEN (Persero) Denpasar di bagian layanan.

3) Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2015:329), dokumentasi adalah suatu teknik yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk arsip, buku, dokumen, tulisan, angka, serta gambar yang berupa laporan dan keterangan yang dapat membantu mendukung penelitian. Pada penelitian ini, dokumentasi akan dilakukan dengan cara mengambil foto peneliti bersama narasumber sebagai bukti bahwa wawancara telah dilakukan, yang bertujuan untuk mendukung proses penelitian.

4) Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2019:291), studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan data

dari laporan penelitian, buku-buku ilmiah, artikel, dan jurnal yang berkaitan dengan penelitian. Studi pustaka dalam penelitian ini diperoleh dari referensi yang berkaitan dengan topik penelitian, seperti buku-buku ilmiah, artikel dan jurnal.

4. Metode Analisis Data

a. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini, penulis menerapkan teknik analisis deskriptif kualitatif. Teknik ini memanfaatkan keterangan dan fakta yang diperoleh dari lapangan untuk memberikan gambaran yang jelas dan mendalam mengenai fenomena yang diteliti. Menurut Miles dan Huberman (1994) dalam (Umam, 2023) berikut tahapan dalam analisis data kualitatif, yaitu:

1) Reduksi Data

Memilih dan menyaring data yang relevan, menyederhanakan, serta mengorganisir data ke dalam kategori agar lebih fokus dan terstruktur, dilakukan secara berkelanjutan.

2) Penyajian Data

Mengorganisasi dan menyajikan data yang sudah direduksi ke dalam bentuk yang mudah dipahami, seperti tabel, diagram, atau narasi terstruktur, untuk memudahkan pemahaman pola dan analisis.

3) Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis data, sekaligus melakukan verifikasi terhadap data untuk memastikan keabsahan dan keandalan temuan penelitian.

b. Teknik Uji Keabsahan Data

Untuk menguji keabsahan data, penulis menggunakan teknik triangulasi data yang merupakan salah satu teknik pengujian keabsahan dalam penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2015:83), triangulasi data adalah sebuah teknik pengumpulan data yang mengombinasikan berbagai jenis data dan sumber yang berbeda untuk meningkatkan keakuratan dan validitas hasil penelitian. Teknik triangulasi memungkinkan peneliti untuk memverifikasi dan mengkonfirmasi temuan melalui berbagai sudut pandang, sehingga dapat mengurangi bias dan meningkatkan kredibilitas penelitian. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua jenis triangulasi, yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

- 1) Triangulasi sumber digunakan untuk menguji keandalan data dengan cara memverifikasi informasi yang telah dikumpulkan dari berbagai sumber yang berbeda. Teknik ini dilakukan dengan membandingkan dan mengecek hasil wawancara dengan informan yang berbeda, observasi

lapangan, dan sumber-sumber lain yang relevan dengan fokus penelitian.

- 2) Triangulasi teknik bertujuan untuk menguji keabsahan data dengan memeriksa informasi yang diperoleh dari sumber yang sama namun menggunakan metode pengumpulan data yang berbeda. Dalam konteks penelitian ini, triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan data hasil observasi partisipan terhadap subjek penelitian yang sama.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Implementasi aplikasi ANDAL by TASPEN dalam mendukung efisiensi pelayanan di PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Denpasar

Implementasi aplikasi ANDAL by TASPEN telah berhasil mendukung efisiensi pelayanan kepada peserta pensiun di PT TASPEN (Persero) KC Denpasar. Aplikasi ini menyederhanakan proses autentikasi peserta pensiun, membuatnya lebih cepat, mudah, dan minim kegagalan dibanding sistem sebelumnya. Peserta dapat melakukan verifikasi secara mandiri tanpa harus datang ke kantor, sehingga menghemat waktu dan tenaga baik bagi peserta maupun staf. Desain antarmuka yang ramah pengguna serta integrasi berbagai layanan dalam satu aplikasi turut mempercepat penyampaian pelayanan dan meningkatkan kenyamanan peserta, khususnya yang berusia lanjut.

2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam implementasi aplikasi ANDAL by TASPEN di PT TASPEN (Persero) KC Denpasar?

Beberapa kendala utama dalam implementasi aplikasi ANDAL by TASPEN di PT TASPEN (Persero) KC Denpasar meliputi verifikasi yang masih terpusat di kantor pusat sehingga proses aktivasi menjadi terhambat, *error* aplikasi diawal bulan, kesulitan teknis saat registrasi seperti pengambilan foto KTP dan swafoto, rendahnya literasi digital peserta pensiun lanjut usia sehingga mereka sering bingung menggunakan fitur aplikasi, kendala jaringan internet yang tidak merata, serta adaptasi peserta yang sudah terbiasa dengan sistem lama terhadap antarmuka dan fitur baru aplikasi.

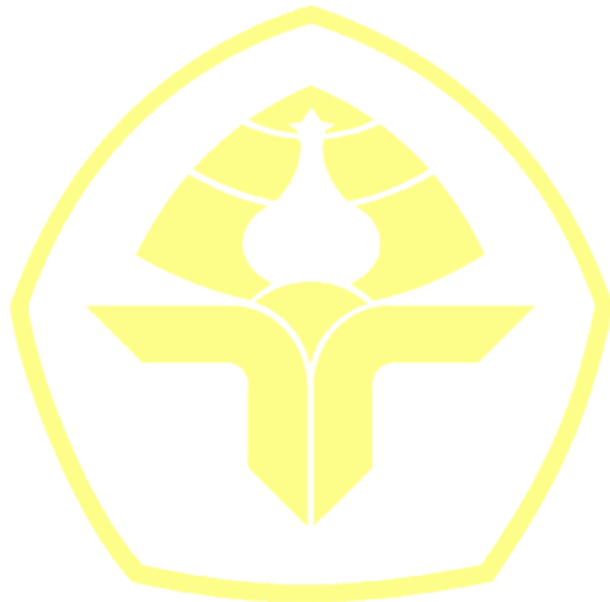
B. Saran

Berdasarkan simpulan tersebut, maka penulis dapat memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Memberikan akses verifikasi kepada kantor cabang dengan demikian, proses aktivasi akun dan pelayanan bisa dilakukan lebih cepat di tingkat daerah tanpa perlu menunggu antrian persetujuan dari pusat, sehingga peserta pensiun dapat langsung memperoleh layanan secara efektif dan efisien.
2. Perlunya penyesuaian teknis pada aplikasi agar dapat berfungsi secara optimal di wilayah dengan jaringan internet yang tidak stabil. Misalnya, dengan fitur penyimpanan data sementara secara offline

saat tidak ada sinyal dan otomatis melakukan sinkronisasi data ketika peserta kembali mendapatkan akses internet. Hal ini penting agar peserta di daerah terpencil tetap dapat menggunakan aplikasi tanpa terganggu masalah jaringan.

3. Mengoptimalkan aplikasi agar dapat berjalan dengan baik pada saat awal bulan akibat dari para peserta yang melakukan proses autentikasi secara bersamaan.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Agatha, S., & Fikri, R. (2024). *Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Digital Desa (Digides) Di Kantor Desa Pandau Jaya Kecamatan Siak Hulu*. 400–408.
- ANDAL by TASPEN. (2025). PT TASPEN (Persero). <https://ANDAL.TASPEN.co.id/content/detail/130>
- Apriandi, I. (2017). Implementasi Qanun Nomor 11 Tahun Tahun 2002 Tentang Syariat Islam di Kota Langsa. *Implementasi Kebijakan; Sosialisasi; Kepatuhan Masyarakat*, 11–35.
- Aushap, A., Naufal, M. L., Nurjaman, M., & Darmawan, I. (2023). Pengaruh Penerapan E-Government (SPBE) Melalui Penggunaan Aplikasi “ Sakedap ” Terhadap Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Smart City (Studi Kasus di Kecamatan Cileunyi , Kabupaten Bandung). *Socius: Jurnal ...*, 1(December), 233–243. <https://ojs.daarulhuda.or.id/index.php/Socius/article/view/82%0Ahttps://ojs.daarulhuda.or.id/index.php/Socius/article/download/82/76>
- Dr. Wier Ritonga, SE., M. (2020). *Pelayanan Prima* (M. Dr. Zainal Abidin, SE. (ed.); Vol. 4, Issue 1). PT. Muara Karya (Anggota IKAPI).
- Erni Widarti S.Kom., M. K., Joosten, S.Kom., M. E., Putu Yudia Pratiwi, S.Pd., M. E., Gede Aditra Pradnyana, S.Kom., M. K., I Gusti Ayu Agung Diatri Indradewi, S.Kom., M. ., Nurul Kamilah, S.Kom., M. K., Arief Rais Bahtiar, S.Kom., M. K., I Made Dendi Maysanjaya, S.Pd., M. E., & Sepriano, M. K. (2024). Buku Ajar Pengantar Sistem Informasi. In Efitra (Ed.), *Buku Ajar Pengantar Sistem Ekonomi Indonesia* (Issue January). PT. Sonpedia Publishing Indonesia. <https://doi.org/10.21070/2024/978-623-464-086-1>
- Hidayatullah, G. M. (2024). Penerapan Pelayanan Prima Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), 1219–1229. <https://doi.org/10.55681/sentri.v3i3.2407>
- Kumalasari, R. A. D., & Tolle, H. (2024). Usability Evaluation pada Aplikasi TASPEN Otentikasi Berbasis System Usability Scale: Studi Kasus pada Pensiunan PNS. *JSHP: Jurnal Sosial Humaniora Dan Pendidikan*, 8(2), 103–116. <https://doi.org/10.32487/jshp.v8i2.2098>
- Laporan Tahunan TASPEN. (2024). TASPEN. <https://www.TASPEN.co.id/>
- Mahmudin. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwah Mart di Lebak. *Aksioma Al-Musaqoh*:

Journal of Islamic Economics and Business Studies, 5(1), 22.

Maydianto, & Ridho, M. R. (2021). Rancang Bangun Sistem Informasi Point of Sale Dengan Framework Codeigniter Pada Cv Powershop. *Jurnal Comasie*, 02, 50–59.

Muhammad Fitri Rahmadana, A. T. M., Nurhayati Siagian, M. A. P., John Refelino, Moch. Yusuf Tojiri, V. S., Nur Arif Nugraha, Sardjana Orba Manullang, M. S., Devi Yendrianof, Anggri Puspita Sari, M. N. S., & Marlynda Happy Nurmawati Sari, S. B. (2021). *Pelayanan Publik* (J. Simarmata (ed.); Issue January). Yayasan Kita Menulis.

Nurlita, S., Addinari, S. S., & Herlambang, S. D. (2024). *Wujud Smart Governance di Indonesia: Partisipasi Masyarakat dan Efektivitas Penggunaan Aplikasi SALAMAN dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Bandung*. 2(December), 29–38.

Oktaviani, E., Asrinur, Wasono, A., Prakoso, I., & Madiisriyatno, H. (2023). Transformasi Digital Dan Strategi Manajemen. *Jurnal Oikos-Nomos*, 16, 2023.

PT. TASPEN (Persero). (2024). *Laporan Tahunan TASPEN*. TASPEN. <https://www.TASPEN.co.id/>

PT. TASPEN (Persero). (2025a). *ANDAL by TASPEN*. TASPEN. <https://ANDAL.TASPEN.co.id/content/detail/130>

PT. TASPEN (Persero). (2025b). *Profil Perusahaan*. TASPEN. <https://TASPEN.co.id/tentang-TASPEN/profil-perusahaan>

PT. TASPEN (Persero). (2025c). *Sejarah Perusahaan*. <https://www.TASPEN.co.id/tentang-TASPEN/sejarah>

Rahmawati, S. (2020). "Implementasi Teknologi Informasi dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus PT TASPEN." *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 8(1), 45-58.

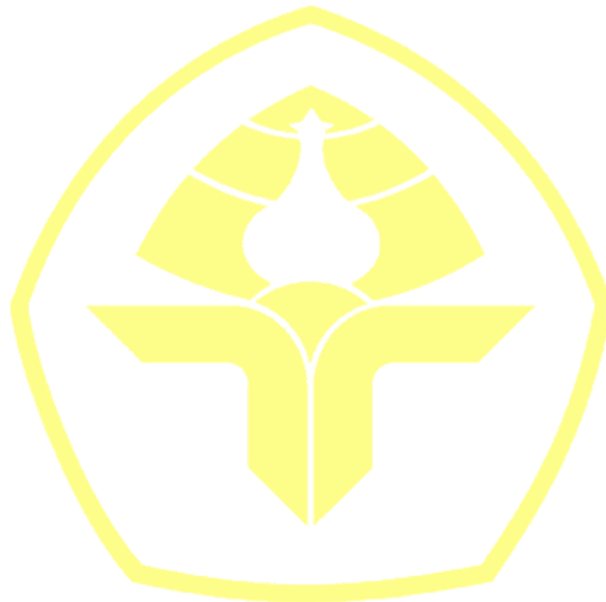
Sasmita, N. (2016). *Metode Penelitian dan Pengembangan*. PT. Rajagrafinda Persada.

Sugiyono, P. D. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Ed. Revisi). Bandung: Alfabeta.

Sutrisno, E. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers

- Utami, P. (2023). Transformasi Administrasi Publik: Inovasi Dan Adaptasi Menuju Efisiensi Dan Pelayanan Publik Berkualitas. *PAPATUNG: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan Dan Politik*, 6(2), 1–9. <https://doi.org/10.54783/japp.v6i2.726>
- Umam, K. (2023). *Implementasi Kurikulum Merdeka di Sekolah Dasar (Studi Multisitus di SD Plus Rahmat Kota Kediri dan SDN Banjaran 3 Kota Kediri) IMPLEMENTASI KURIKULUM MERDEKA DI SEKOLAH DASAR (Studi Multisitus di SD Plus Rahmat Kota Kediri dan SDN Banjaran 3 Kota Kediri*. 1–264.
- Wijaya, H. (2018). *Analisis data penelitian kualitatif: Model Miles and Huberman*. PT Remaja Rosdakarya.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI