

Peningkatan Kualitas Layanan Bagi Peserta Pensiun di PT. Taspen (Persero) Cabang Palembang

Tenti Tri Apriani, Havis Aravik

Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah (STEBIS) Indo Global Mandiri

Email : tenti2704@gmail.com, havis@stebisigm.ac.id

Abstract

This article discusses methods to improve pension participant services at PT Taspen (Persero) Palembang Branch. The purpose of this article is to find out and understand PT Taspen (Persero)'s strategy in improving the services provided to pension participants. This study uses a descriptive qualitative approach to determine the facts, circumstances, and phenomena that occur during the process. The purpose of this approach is to gain an understanding of the meaning, experience, or perspective of individuals or groups in certain situations. The results of the study indicate that pension participants at PT Taspen (Persero) Palembang Branch get better service, the company consistently strives to improve the services provided to pension participants through several strategic steps, including: core strategy, supervision strategy, culture strategy, and customer strategy. From the perspective of participants, service improvements can be achieved by providing better training officers to understand the specific needs of pension participants as well as providing a more comfortable and senior-friendly branch office environment.

Keywords : *Quality, Service, Participants, Pension, Taspen*

Abstrak

Artikel ini membahas tentang metode untuk meningkatkan layanan peserta pensiun di PT Taspen (Persero) Cabang Palembang. Tujuan dari artikel ini adalah untuk mengetahui dan memahami strategi PT Taspen (Persero) dalam meningkatkan layanan yang diberikan kepada peserta pensiun. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menentukan fakta, keadaan, dan fenomena yang terjadi selama prosesnya. Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk mendapatkan pemahaman tentang makna, pengalaman, atau perspektif individu atau kelompok dalam situasi tertentu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peserta pensiun di PT Taspen (Persero) Cabang Palembang mendapatkan layanan yang lebih baik, perusahaan secara konsisten berusaha meningkatkan

layanan yang diberikan kepada peserta pensiun melalui beberapa langkah strategis, termasuk: strategi inti, strategi pengawasan, strategi budaya, dan strategi pelanggan. Dari perspektif peserta, peningkatan layanan dapat dicapai dengan memberikan petugas pelatihan yang lebih baik untuk memahami kebutuhan spesifik peserta pensiun serta menyediakan lingkungan kantor cabang yang lebih nyaman dan ramah senior.

Kata Kunci : *Kualitas, Layanan, Peserta, Pensiun, Taspen*

Pendahuluan

Seiring dengan bertambahnya usia penduduk, jumlah pegawai negeri sipil yang telah pensiun juga meningkat. Ini menunjukkan bahwa PT Taspen perlu meningkatkan kapasitas dan kualitas layanan mereka. Pemerintahan terdiri dari pelayanan publik. Kinerja masyarakat adalah indikator keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Melaksanakan pelayanan pemerintah bukanlah hal yang mudah; banyak pelayanan publik tidak lagi melayani masyarakat karena pemerintah daerah yang lemah. (Delin, 2020)

Perlindungan, pemeliharaan, dan peningkatan kesejahteraan PNS dan keluarganya diperlukan untuk meningkatkan produktivitas kerja, mengingat peran penting PNS dalam pembangunan negara. Untuk mencapai tujuan ini, ada program Pensiun PNS. Pensiun karir adalah masa transisi yang signifikan bagi seseorang. Akibatnya, memberikan layanan terbaik sangat penting untuk membantu pensiunan menyesuaikan diri dengan fase baru dalam hidup mereka. (Berlien et al., 2020)

Peserta pensiun mungkin membutuhkan informasi cepat dan akurat tentang hak-hak mereka. Oleh karena itu, sistem pelayanan yang efektif sangat penting untuk mengatasi masalah administrasi dan pengolahan data. Sebagai penyedia layanan, tujuan utama perusahaan adalah kepuasan para peserta atau masyarakat, karena dengan kepuasan peserta penyedia

dapat menentukan kualitas layanan mereka. Pendapat tentang kualitas layanan tergantung pada apa yang diberikan perusahaan kepada para peserta pensiun, sehingga perusahaan bertanggung jawab penuh atas kepuasan masyarakat. (Delin, 2020, Amelia & Aravik, 2024)

Untuk meningkatkan kepuasan peserta pensiun melalui layanan yang responsif dan terbuka. Memberikan dukungan yang lebih baik kepada peserta dan meningkatkan komunikasi adalah kunci untuk mencapai tujuan ini. Pelayanan pada dasarnya adalah serangkaian kegiatan, sehingga merupakan proses. Sebagai proses, melayani seluruh kehidupan orang dalam masyarakat dan berlangsung secara teratur dan berkelanjutan. Sebaliknya, berbagai masalah seperti prosedur administrasi yang sulit, kekurangan sumber daya, dan ketidaktahuan peserta tentang hak-hak mereka sering menghalangi proses pelayanan. (Langkai et al., 2022)

Selain itu, masalah yang sering dihadapi termasuk peserta yang lebih tua yang tidak memahami teknologi, yang memerlukan perhatian khusus untuk memastikan layanan inklusif. Karena para peserta pensiun memiliki usia dan kondisi fisik yang sudah tidak memungkinkan, mereka membutuhkan pelayanan yang cepat, tepat, dan efektif. Penelitian dapat membantu memenuhi kebutuhan mereka dengan fokus pada peningkatan kualitas layanan. Akibatnya, upaya yang sistematis diperlukan untuk menemukan dan mengatasi masalah ini. Masyarakat, terutama di wilayah Palembang, semakin menyadari pentingnya jaminan sosial yang memadai. Akibatnya, ekspektasi terhadap layanan pensiun meningkat. PT Taspen Cabang Palembang berupaya memberikan layanan yang lebih baik dengan mengoptimalkan layanan. Ini termasuk peningkatan kualitas sumber daya manusia dan pengurangan biaya. dan mengelola data peserta dengan menggunakan teknologi informasi. Tujuannya adalah untuk membuat

pengalaman pelayanan lebih baik, lebih jelas, dan lebih responsif terhadap kebutuhan peserta pensiun. (Sudarta, 2022)

Dengan mempertimbangkan keadaan ini, tujuan dari laporan ini adalah untuk mempelajari dan mengembangkan metode untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada peserta pensiun PT Taspen. Oleh karena itu, laporan ini akan berkonsentrasi pada analisis dan pengembangan "Peningkatan Kualitas Layanan Bagi Peserta Pensiun di PT Taspen (Persero) Cabang Palembang" dengan tujuan meningkatkan kepuasan peserta pensiun dan kesejahteraan mereka.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang Peningkatan kualitas layanan peserta pensiun di PT Taspen (Persero) Cabang Palembang. Metodologi ini dipilih karena memungkinkan untuk mengumpulkan informasi tentang pengalaman, perspektif, dan pemahaman dari para peserta yang terlibat dalam kegiatan. pendekatan kualitatif deskriptif adalah pendekatan yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang fenomena atau masalah dengan cara yang benar-benar terjadi. Metode ini berfokus pada pengumpulan, analisis, dan interpretasi data deskriptif seperti kata-kata, pengalaman, dan observasi untuk mendapatkan pemahaman tentang perspektif atau makna yang terkait dengan subjek penelitian. (Januari, 2025).

Hasil dan Pembahasan

1. Konsep Dasar Layanan

Secara etimologis, istilah "layanan" berasal dari kata dasar "layan" dalam bahasa Indonesia, yang berarti membantu, melayani, atau menyediakan sesuatu untuk memenuhi kebutuhan orang lain (Bahasa., 2023). Dalam bahasa Inggris, istilah "layanan" berasal dari kata Latin "*servitium*", yang berarti "pelayanan" atau "pengabdian" (Harper, 2023)

Secara terminologi, "layanan" dapat didefinisikan sebagai tindakan atau serangkaian tindakan yang dilakukan oleh seseorang, organisasi, atau institusi untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, atau harapan orang lain. Layanan mencakup banyak hal, seperti berinteraksi, memberikan informasi, memenuhi barang atau jasa, dan membuat pengalaman yang menghasilkan nilai bagi pengguna. (Wicaksana & Rachman, 2021)

Ada beberapa pengertian layanan menurut para ahli, yakni sebagai berikut : (Dwi Sulsilawati, 2024)

1. Menyediakan semua kebutuhan orang lain adalah definisi umum layanan (Purwadarminto, 2021).
2. Menurut (Tjiptono, 2023), layanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh organisasi kepada anggota yang telah membeli produknya.
3. (Kotler, 2021) bahwa layanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Jadi dapat disimpulkan bahwa layanan dipahami sebagai sebuah tindakan dan konsep yang berfokus pada memenuhi kebutuhan orang lain secara efisien. Ini ditunjukkan melalui pendekatan etimologi, terminology, dan menurut pendapat-pendapat para ahli.

2. Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas adalah ukuran standar yang diinginkan oleh konsumen; suatu perusahaan dianggap berkualitas jika ia memenuhi standar keinginan konsumen, bahkan melebihi harapan mereka. Menurut Lupiyoadi (2016), kualitas adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. (Muliyah et al., 2020)

Kasmir (2017) mengatakan bahwa tindakan atau tindakan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan pimpinan adalah kualitas pelayanan, sementara Tjiptono (2019) mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian pelanggan terhadap tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. (Suryantoro et al., 2024)

Kualitas pelayanan, menurut Wyckof, "adalah tingkat keunggulan yang diharapkan, selain juga tindakan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan konsumen, dan kualitas pelayanan tidak hanya dipandang dari sudut produsen, melainkan dari sudut pandang konsumen yang menggunakan pelayanan tersebut" (Rinto Alexandro, 2021). "Kualitas pelayanan adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan," kata Kotler dan Keller. (Anugrah et al., 2022)

Dapat disimpulkan menurut definisi para ahli, kualitas pelayanan didefinisikan sebagai ukuran layanan yang diberikan oleh penjual kepada pelanggan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelanggan dan mencapai kepuasan pelanggan (Dewi & Aravik, 2023). Para ahli menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan yang dilakukan oleh

perusahaan terhadap pelanggan, baik yang tidak berwujud maupun yang dapat dirasakan oleh pelanggan.

3. Manfaat dan Tujuan Layanan Bagi Peserta Pensiun

Pelayanan untuk peserta pensiun memiliki banyak manfaat dan tujuan penting. Beberapa di antaranya adalah:

a. Manfaat Layanan Bagi Peserta Pensiun

1. Menjamin Penghasilan di Masa Pensiun

Dana pensiun menawarkan sumber pendapatan yang stabil setelah pensiun, yang memungkinkan orang untuk menjalani gaya hidup yang ingin mereka miliki tanpa bergantung pada orang lain. (Menara SMBC, 2024)

2. Memberikan Keamanan Finansial

Dengan dana pensiun, orang dapat memenuhi kebutuhan finansial sehari-hari mereka, seperti tagihan bulanan, makan, dan kesehatan, sehingga mereka tidak perlu khawatir tentang apa yang mereka butuhkan saat mereka tua. (Indonesia, 2024)

3. Perlindungan Terhadap Risiko Finansial

Dana pensiun dapat melindungi orang dari risiko finansial yang mungkin muncul saat mereka pensiun, seperti kebutuhan medis yang tak terduga, sehingga mereka tidak perlu memperhatikan keuangan pribadi mereka atau menimbulkan beban tambahan pada keluarga mereka. (Menara SMBC, 2024).

b. Tujuan Layanan Peserta Pensiun

1. Memelihara Kestinambungan Penghasilan pada Hari Tua

Tujuan dari program pensiun adalah untuk memastikan bahwa peserta memiliki sumber pendapatan yang berkelanjutan setelah mereka

tidak lagi bekerja, sehingga mereka dapat menikmati masa pensiun dengan tenang. (Ubaya, 2023)

2. Meningkatkan Kesejahteraan dan Motivasi Karyawan

Dengan jaminan pensiun, karyawan merasa lebih aman tentang masa depan mereka, yang dapat membuat mereka lebih termotivasi dan lebih produktif saat mereka bekerja. (Ubaya, 2023)

3. Mengurangi Beban Ketergantungan pada Keluarga

Dengan memiliki dana pensiun, seseorang dapat mempertahankan kemandirian finansial dan tidak perlu merasa bersalah karena harus bergantung pada keluarga. Ini memungkinkan mereka menikmati masa pensiun mereka tanpa khawatir membebani keluarga mereka. (Menara SMBC, 2024)

Dengan memahami manfaat dan tujuan tersebut, diharapkan individu dapat lebih mempersiapkan diri untuk menghadapi masa pensiun dengan perencanaan yang matang dan tepat.

4. Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Peserta Pensiun

Untuk meningkatkan kualitas layanan peserta pensiun, dapat menggunakan lima strategi penyelenggaraan layanan publik berikut:

a. Strategi inti (*Core Strategi*)

Dengan menerapkan berbagai strategi inti, PT Taspen (Persero) meningkatkan kinerjanya. Baik pejabat negara maupun ASN memiliki asuransi dan tabungan hari tua dari perusahaan ini. Layanan digital baru dibuat untuk mempermudah akses peserta. Ini mencakup membuat sistem online dan aplikasi mobile yang memungkinkan peserta mengakses layanan dan informasi dengan lebih efisien. (Kontan.co.id, 2023)

Selain itu, penerapan strategi inti juga terlihat untuk meningkatkan layanan yang diberikan kepada peserta di tingkat cabang, seperti PT

Taspen (Persero) Cabang Palembang. Cabang ini mengutamakan praktik komunikasi organisasi yang baik dengan menggunakan komunikasi intrapersonal dan interpersonal serta komunikasi vertikal dan horizontal. Penyebaran informasi yang jelas dan tepat waktu melalui metode ini meningkatkan kinerja SDM dan kepuasan peserta. Selain itu, AKHLAK, yang berarti Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif, diterapkan dalam setiap aspek operasional perusahaan untuk memastikan layanan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan memenuhi harapan peserta. (Paquita Moza Farhanissa, 2024)

PT Taspen (Persero) Cabang Palembang berupaya meningkatkan kapasitas organisasi melalui program peningkatan kapasitas. Langkah ini mencakup pelatihan dan pengembangan kompetensi karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kemampuan mereka untuk menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan bisnis. Sumber daya manusia yang kompeten memungkinkan bisnis untuk beradaptasi lebih baik dengan permintaan dan dinamika pasar. (Putri Azahra, 2024)

Secara keseluruhan, nilai-nilai inti PT Taspen (Persero) Cabang Palembang termasuk penerapan nilai-nilai perusahaan, komunikasi organisasi yang efektif, pengembangan layanan digital, dan kolaborasi strategis dengan berbagai pihak. Tindakan ini diharapkan akan meningkatkan kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

b. Strategi Konsekuensi (*Consequences Strategy*)

Strategi konsekuensi, yang berfokus pada hasil positif dan negatif, digunakan dalam sistem intensif untuk meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan dengan memberikan hadiah dan hukuman yang

memperhitungkan risiko ekonomi. Strategi ini juga dapat mendorong organisasi untuk memastikan bahwa karyawan mengikuti dan mematuhi peraturan.

Banyak kebijakan dan praktik manajemen SDM yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan PT Taspen (Persero) Cabang Palembang adalah bukti penerapan strategi konsekuensi. Strategi komunikasi organisasi yang efektif untuk mengoptimalkan kinerja SDM adalah salah satu contohnya. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Farhanissa dan Pebriana (2024), PT Taspen Palembang menggunakan strategi komunikasi organisasi birokrasi yang baik, menggunakan strategi komunikasi intrapersonal dan interpersonal, dan menggunakan teknik komunikasi vertikal, horizontal, dan diagonal. Tujuannya adalah untuk mempertahankan citra perusahaan dan nilai-nilai utamanya: Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif. (Paquita Moza Farhanissa, 2024)

Akibatnya, sistem penghargaan yang didasarkan pada kualitas layanan mendorong karyawan untuk meningkatkan kinerja. Strategi konsekuensi yang baik membutuhkan komitmen manajemen untuk menerapkan kebijakan secara teratur. Ini termasuk melakukan evaluasi kinerja berkala dan memberikan pelatihan dan pengembangan kepada karyawan. Oleh karena itu, PT Taspen Palembang dapat memastikan bahwa setiap pekerja memahami posisi dan tanggung jawab mereka serta termotivasi untuk melakukan yang terbaik dari pekerjaan mereka dengan menggunakan strategi konsekuensi. Secara keseluruhan, PT Taspen (Persero) Cabang Palembang menunjukkan komitmennya untuk mengelola sumber daya manusia dengan baik.

c. Strategi Pelanggan (*Customer Strategy*)

Perusahaan menggunakan strategi pelanggan untuk memahami, menarik, dan mempertahankan pelanggan dengan memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Strategi ini termasuk komunikasi yang efektif dengan pelanggan, produk dan layanan yang lebih baik, dan inovasi. Tujuan utamanya adalah membangun hubungan yang saling menguntungkan antara perusahaan dan pelanggannya dalam jangka panjang. PT Taspen (Persero) Cabang Palembang telah menerapkan berbagai strategi pelanggan untuk meningkatkan kepuasan klien dan loyalitas mereka. Salah satu langkah yang diambil adalah digitalisasi layanan pembayaran pensiun dengan menggunakan aplikasi Taspen Otentikasi. Dengan menggunakan aplikasi ini, pensiunan dapat melakukan otentikasi secara mandiri tanpa harus mengunjungi kantor cabang, yang mempermudah proses dan menghemat waktu bagi peserta. (Hidayat, 2022)

Selain itu, PT Taspen (Persero) Cabang Palembang berkomitmen untuk meningkatkan layanan melalui peningkatan kinerja karyawan. Kinerja pegawai yang baik sangat berpengaruh terhadap layanan yang mereka terima. Oleh karena itu, perusahaan memastikan bahwa karyawan yang bekerja di posisi tersebut memiliki kemampuan dan dedikasi tinggi untuk membantu peserta. (Delin, 2020)

d. Strategi Pengawasan (*Control Strategy*)

Strategi pengawasan, juga disebut sebagai strategi kontrol, digunakan untuk memastikan bahwa operasi bisnis berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, mematuhi peraturan yang berlaku, dan mencapai tingkat efisiensi dan efektivitas yang optimal. Sangat penting untuk menerapkan strategi pengawasan untuk memastikan kualitas layanan dan integritas operasional PT Taspen (Persero) Cabang Palembang. Salah satu

cara PT Taspen menerapkan strategi pengawasan adalah dengan melakukan audit manajemen atas pembayaran program pensiun. Tujuan audit ini adalah untuk mengidentifikasi masalah dalam proses pembayaran dan memastikan bahwa dana pensiun diberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan tepat waktu. Oleh karena itu, perusahaan dapat meningkatkan akurasi dan keandalan layanan mereka kepada peserta. (UM Palembang Reporty, 2024)

Dalam proses penerimaan dan pengeluaran kas, PT Taspen menggunakan sistem pengendalian internal yang ketat untuk mencegah kecurangan, kesalahan, dan penyimpangan lainnya yang dapat merugikan baik perusahaan maupun peserta. Sistem pengendalian internal yang ketat memastikan bahwa setiap transaksi keuangan dicatat dengan benar dan transparan. (Tangkau et al., 2023)

Salah satu bagian dari strategi pengawasan PT Taspen adalah sistem *whistleblowing*. Sistem ini memungkinkan karyawan dan pihak terkait lainnya untuk melaporkan pelanggaran atau penyimpangan yang terjadi di lingkungan perusahaan tanpa khawatir akan dimintai pertanggungjawaban. Dengan demikian, PT Taspen dapat menjaga reputasi dan integritas perusahaan dengan mendeteksi dan menindaklanjuti pelanggaran secara proaktif. (Fauziyah et al., 2021)

PT Taspen secara teratur melakukan penilaian diri terhadap pelaksanaan Good Corporate Governance (GCG) untuk memastikan bahwa strategi pengawasan berjalan dengan baik. Hasil penilaian ini memungkinkan PT Taspen untuk menemukan area mana yang perlu diperbaiki dan membuat saran untuk meningkatkan tata kelola perusahaan. Dengan demikian, PT Taspen memiliki kemampuan untuk terus mengubah dan meningkatkan kualitas pengawasan sesuai dengan dinamika bisnis dan peraturan yang berlaku. (Nurbaiti, et al., 2020)

e. Strategi Budaya (*Culture Strategy*)

Strategi budaya melibatkan perubahan budaya kerja seperti kebiasaan, emosi, dan psikologi untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan. Karena sebagian besar peserta pensiun memiliki keterbatasan usia dan fisik, pegawai PT Taspen (Persero) harus bersikap sabar terhadap mereka. Oleh karena itu, perusahaan memiliki strategi budaya. Strategi ini bertujuan untuk membentuk dan mengarahkan nilai-nilai, norma, dan perilaku dalam organisasi sehingga sesuai dengan tujuan bisnis yang ingin dicapai. Budaya perusahaan yang kuat dapat meningkatkan kinerja karyawan, membangun identitas perusahaan, dan memastikan bahwa semua orang memiliki visi yang sama. (Impact, 2024)

Dengan demikian, budaya organisasi yang kuat meningkatkan kinerja karyawan PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang. Ini menunjukkan betapa pentingnya menerapkan strategi budaya yang tepat untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi di tempat kerja. PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang berhasil menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif dengan menerapkan strategi budaya secara konsisten dan sistematis. Ini meningkatkan kinerja pekerja dan meningkatkan reputasi perusahaan di mata publik dan pemangku kepentingan lainnya. (Elvinda et al., 2020)

5. Analisis Kualitas Layanan Peserta Pensiun

Sistem pelayanan, sumber daya manusia penyedia layanan, strategi, dan pelanggan memengaruhi kualitas pelayanan publik. Kami harus mengakui bahwa pemerintah pusat telah melakukan sejumlah tindakan yang signifikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

melakukan hal-hal seperti meningkatkan kesejahteraan petugas, mengurangi pungli, melakukan lelang jabatan untuk mempekerjakan pejabat yang berkualitas, dan meningkatkan pengawasan pelayanan. (Ombudsman, 2023)

Berdasarkan teori-teori di atas, PT Taspen Persero Cabang Palembang dapat menggunakan strategi berikut untuk meningkatkan layanan:

- a. Pelatihan karyawan untuk meningkatkan keterampilan mereka dalam memberikan layanan;
- b. Menciptakan platform digital yang memudahkan peserta mengakses informasi dan layanan; dan
- c. Meningkatkan komunikasi dan interaksi dengan peserta pensiun untuk mendapatkan feedback dan meningkatkan kualitas layanan mereka.

Dengan strategi yang tepat, diharapkan PT Taspen dapat meningkatkan kualitas pelayanan bagi peserta pensiun secara efektif.

Simpulan

Penelitian menunjukkan bahwa peserta pensiun di PT Taspen (Persero) Cabang Palembang mendapatkan layanan yang lebih baik. Perusahaan secara konsisten berupaya meningkatkan layanan mereka melalui strategi inti, pengawasan, budaya, dan pelanggan. Studi menunjukkan bahwa kepuasan peserta dipengaruhi oleh kecepatan layanan, kemudahan mendapatkan informasi, dan perilaku petugas yang ramah dan responsif. Layanan berbasis teknologi yang diperbarui, seperti aplikasi digital dan sistem pengelolaan data online, telah terbukti mempercepat proses administrasi.

Daftar Pustaka

- Amelia, R., & Aravik, H. (2024). Analisis Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Mempermudah Pelayanan Transaksi Nasabah Pada Pegadaian (Persero) Cabang Talang Kelapa. *Jurnal Bisnis dan Manajemen (JURBISMAN)*, 2(3), 667-680.
- Anugrah, V. G., Saepudin, A., Sopian, A. A., & Majid, U. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Pada Bank Syariah Indonesia Veteran Kantor Cabang Purwakarta. *Jurnal Manajemen Ekonomi Dan Bisnis*, X, 53–69.
- Bahasa., B. P. dan P. (2023). Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). *Jakarta: Balai Pustaka*.
- Berlien, R., Parapat, E. P. S., & Pratama, R. (2020). Analisis Prosedur Pelayanan Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Di PT TASPEN (PERSERO) Cabang Pematangsiantar. *Jurnal Ekonomi & Syariah*, 3(1), 230–234. <https://stiealwashliyahsibolga.ac.id/jurnal/index.php/jesya/article/view/154/198>
- Delin. (2020). *Kualitas Pelayanan PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang*. <https://repository.unsri.ac.id/39038/>
- Dewi, N. R., & Aravik, H. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Asuransi Terhadap Kepuasan Pada Peserta PT. Asabri (Persero) Palembang. *Jurnal Bisnis dan Manajemen (JURBISMAN)*, 1(1), 1-8.
- Dwi Sulsilawati. (2024). Layanan Tenaga Administrasi Sekolah Di SMA Negeri 2 Bulukumba. *Administrasi Pendidikan*, 1(1), 5.
- Elvinda, Hanafi, S. O. and, WK, A. and, & Farla, W. (2020). *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang*. https://repository.unsri.ac.id/37795/?utm_source
- Fauziyah, Z. P., Prabawani, B., & Dewi, R. S. (2021). Analisa Penerapan Whistleblowing System pada PT TASPEN. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 10(1), 929–944. <https://doi.org/10.14710/jiab.2021.30055>
- Harper, D. (2023). *Online Etymology Dictionary*. <https://www.etymonline.com/>
- Hidayat, R. (2022). Analisis Digitalisasi Pelayanan Pembayaran Pensiun Melalui Aplikasi Taspen Otentikasi di PT Taspen (Persero) Kendari. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(2), 211–230. <https://doi.org/10.52316/jap.v18i2.113>

- Impact. (2024). *Budaya Perusahaan: Pengertian dan 9 Cara untuk Membangunnya*. https://www.impactfirst.co.id/c/budaya-perusahaan?utm_source
- Indonesia, P. (2024). *Fungsi Dana Pensiun Beserta Jenis dan Cara Memilihnya*. https://www.prudential.co.id/id/pulse/article/fungsi-dana-pensiun/?utm_source
- Januari, N. (2025). *Jurnal Kreativitas Pendidikan Modern Musik dan Anak: Analisis Kualitatif Tentang Peran Jurnal Kreativitas Pendidikan Modern*. 7(1), 106–117.
- Kontan.co.id. (2023). *Ini Strategi Taspen Mendorong Pertumbuhan Kinerja Berkelanjutan*. <https://keuangan.kontan.co.id/news/ini-strategi-taspen-mendorong-pertumbuhan-kinerja-berkelanjutan>
- Langkai, P. G., Pelleng, F. A. O., & Keles, D. (2022). Kualitas Pelayanan Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado. *Jurnal Administrasi*, 7(1), 73–80. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jab/article/view/21146/20856>
- Menara SMBC. (2024). *5 Fungsi Dana Pensiun yang Perlu Anda Ketahui*. <https://www.smbci.com/id/berita-media/blog/Keuangan/5-fungsi-dana-pensiun-yang-perlu-anda-ketahui>
- Muliyah, P., Aminatun, D., Nasution, S. S., Hastomo, T., Sitepu, S. S. W., & Tryana. (2020). Tinjauan Pustaka. *Journal GEEJ*, 7(2), 10–29.
- Nurbaiti, et al. (2020). *Laporan Hasil Self Assessment Penerapan GCG pada PT Taspen (Persero) Tahun 2019* |.
- OJK. (2019). Program Pensiun. *Otoritas Jasa Keuangan*, 1–144.
- Ombudsman. (2023). *Pelayanan Publik Kita Masih Buruk*. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--pelayanan-publik-kita-masih-buruk>
- Paquita Moza Farhanissa, R. P. (2024). *Strategi Komunikasi Organisasi Dalam Mengoptimalkan Kinerja Sumber Daya Manusia PT. TASPEN (Persero) Palembang*. <https://deliberatio.net/index.php/jikom/article/view/443>
- Putri Azahra. (2024). Analisis capacity building organisasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dana pensiun di pt taspen (persero) cabang Palembang. *Skripsi*.
- Sudarta. (2022). *PT Taspen Persero*. 16(1), 1–23.
- Suryantoro, H., Firdaos, M. R., Irawan, T. T., & Wihartika, D. (2024).

- Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Toko Pulaubeku Bogor. *Jurnal Manajemen Pratama*, 1(2), 275–291. <https://namara-feb.unpak.ac.id/index.php/namara/index>
- Tangkau, J., Lontoh, M., & Mokoagow, N. R. (2023). Analisis Pengendalian Intern Penerimaan dan Pengeluaran Kas Pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Manado. *Jambura Accounting Review*, 4(2), 224–235. <https://doi.org/10.37905/jar.v4i2.84>
- Tempo. (2023). *Cara Mencairkan Dana Pensiun PNS di Taspen dan Persyaratannya*. <https://www.tempo.co/ekonomi/cara-mencairkan-dana-pensiun-pns-di-taspen-dan-persyaratannya>
- Ubaya, S. (2023). *Dana Pensiun Universitas Surabaya*. https://dapen.ubaya.ac.id/visi-misi/?utm_source
- UM Palembang Reporty. (2024). *Audit Manajemen Atas Pembayaran Pensiun*. https://repository.um-palembang.ac.id/id/eprint/479/1/SKRIPSI317-1704252112.pdf?utm_source
- Wicaksana, A., & Rachman, T. (2021). Repository uinsuska. Landasan Teori BAB II. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 3(1), 10–27. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>

