

## Optimalisasi Layanan Kepesertaan di PT Taspen (Persero) Cabang Palembang Untuk Mendukung Keberlanjutan Program Pensiunan

Ria Permata Sari, Havis Aravik

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

Email : riapermatasari809@gmail.com, havis@stebisigm.ac.id

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengembangkan strategi optimalisasi layanan kepesertaan di PT Taspen (Persero) Cabang Palembang. Dengan peningkatan jumlah peserta pensiun dan kebutuhan akan pelayanan berkualitas, optimalisasi layanan menjadi prioritas utama untuk mendukung keberlanjutan program pensiun. Studi ini menggunakan metode deskriptif melalui pengumpulan data primer dan sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi layanan dapat dilakukan melalui pemanfaatan teknologi informasi, peningkatan komunikasi dan sosialisasi, pelatihan petugas layanan, serta penerapan evaluasi berkala. Upaya ini memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kepuasan peserta.

**Kata Kunci:** *Optimalisasi Layanan, PT Taspen, Pelayanan Publik, Teknologi Informasi*

### Abstract

*This research aims to analyze and develop a strategy for optimizing membership services at PT Taspen (Persero) Palembang Branch. With the increase in the number of pension participants and the need for quality services, optimizing services has become a top priority to support pension programs. This study uses a descriptive method through primary and secondary data collection. The research results show that optimizing services can be done through the use of information technology, increasing communication and outreach, training service staff, and implementing regular evaluations. This effort makes a significant contribution to increasing efficiency, effectiveness and participant satisfaction.*

**Keywords:** *Service Optimization, PT Taspen, Public Services, Information Technology*

## **Pendahuluan**

Akibat bertambahnya jumlah penduduk lanjut usia dan pensiunnya PNS, maka jumlah pensiunan juga meningkat. Artinya, PT Taspen perlu meningkatkan kemampuan dan kualitas layanannya. (Delin, 2020). Sangat mungkin bahwa peserta pensiun membutuhkan informasi yang cepat dan akurat tentang hak-hak mereka. Oleh karena itu, untuk mengatasi masalah administrasi dan pengolahan data, sistem pelayanan yang efektif sangat dibutuhkan. Sebagai penyedia layanan, tujuan utama pemerintah adalah kepuasan konsumen atau masyarakat, karena dengan kepuasan masyarakat penyedia dapat menentukan kualitas layanan mereka (Amelia & Aravik, 2024). Pendapat tentang pelayanan baik atau buruk tergantung pada apa yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Konsumen yang puas dengan layanan publik adalah tanggung jawab penuh pemerintah. (Delin, 2020)

Mengingat besarnya kontribusi Pegawai Negeri Sipil terhadap pembangunan negara, maka menjaga, mempertahankan, dan meningkatkan kesejahteraan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan keluarganya sangatlah penting untuk meningkatkan efisiensi kerja. Untuk memenuhi tujuan ini, inisiatif Pensiun Pegawai Negeri Sipil dibentuk. Pensiun tidak hanya menandai akhir dari jalur profesional seseorang tetapi juga fase transisi penting bagi orang tersebut. Oleh karena itu, dukungan yang berkualitas sangat penting dalam membantu para pensiunan beradaptasi dengan tahap baru dalam kehidupan mereka. (Berlien dkk., 2020)

Pelayanan publik merupakan bagian penting dari sistem pemerintahan. Keberhasilan pemerintah daerah sendiri diukur dari kinerja masyarakatnya. Memberikan pelayanan kepada pemerintah bukanlah hal yang mudah (Dewi & Aravik, 2023). Lemahnya pemerintahan daerah membuat banyak layanan publik tidak lagi mampu melayani warganya. Tidak ada kemungkinan bagi pihak berwenang untuk menyelenggarakan dan merancang pekerjaan sosial melalui pelayanan publik. Di sisi lain, pelayanan publik merupakan peluang bagi otoritas untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih baik. (Delin, 2020).

Pelayanan publik merupakan komponen penting dalam kerangka pemerintahan yang memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan masyarakat. PT Taspen

(Persero), yang menyelenggarakan layanan pensiun dan jaminan sosial bagi Aparatur Sipil Negara (ASN), menghadapi tantangan dalam meningkatkan kualitas layanan di tengah meningkatnya jumlah peserta pensiun. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan layanan kepesertaan di PT Taspen Cabang Palembang dengan optimalisasi layanan untuk mendorong keberlangsungan inisiatif pensiun dan meningkatkan kepuasan peserta.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan staf PT Taspen dan pengamatan langsung terhadap aktivitas pelayanan. Data sekunder diperoleh dari laporan perusahaan, literatur terkait, dan sumber lainnya. Analisis data dilakukan secara sistematis untuk mengidentifikasi strategi optimalisasi yang relevan.

### **Hasil dan Pembahasan**

#### **Konsep Pensiun**

Pensiun merupakan hak seseorang untuk menerima penghasilan setelah bekerja bertahun-tahun setelah mencapai usia pensiun atau dalam keadaan lain yang memerlukan pensiun menurut perjanjian yang telah ditetapkan sebelumnya. Pensiun Arifianto adalah pembayaran bulanan yang diperoleh penerima pensiun yang ditentukan oleh peraturan perundang-undangan yang ada. Oleh karena itu, pensiun tidak hanya berfungsi sebagai dukungan keuangan di tahun-tahun berikutnya tetapi juga sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada Negara, dimana pemerintah mengalokasikan sumber dayanya kepada pekerja yang telah pensiun. (Masrohatin dkk., 2023)

Sebagaimana dinyatakan oleh Barr dan Diamond, tujuan utama skema pensiun adalah untuk menjamin stabilitas bagi konsumen dan menawarkan perlindungan bagi individu di tahun-tahun berikutnya. Selain memberikan keamanan finansial bagi mereka yang terlibat, skema pensiun juga memberikan dampak positif pada banyak bidang. Salah satu aspek utamanya adalah fungsinya sebagai sumber daya bagi pemerintah untuk memerangi kemiskinan, dan program pensiun merupakan sarana yang ampuh untuk mengurangi kemiskinan. (Masyarakat dkk., 2023)

Jaminan pensiun berfungsi sebagai jaring pengaman yang dirancang untuk menjamin kualitas hidup yang wajar bagi individu yang mengalami penurunan atau kehilangan pendapatan setelah mencapai usia pensiun atau jika mereka menjadi cacat seumur hidup. Bantuan tersebut diberikan melalui penyaluran rutin bulanan atau diberikan secara tunai satu kali apabila peserta pensiun, cacat tetap, atau meninggal dunia. (Rindiani & Atika Tambusai, 2022)

### **Layanan Kepesertaan**

Salah satu fokus utama dalam mencapai kepuasan pelanggan adalah penyediaan layanan, yang memerlukan peningkatan baik oleh individu maupun entitas, karena standar layanan menunjukkan kualitas orang atau organisasi yang memberikannya. Tindakan membantu, mengatur, dan mengawasi produk atau jasa dari suatu entitas ke entitas lain disebut dengan jasa. Siklus pelayanan terjadi secara konsisten dan berulang-ulang dalam berfungsinya organisasi-organisasi dalam masyarakat karena pelayanan pada dasarnya melibatkan serangkaian tugas. Tujuan dari proses ini adalah untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan dan penyedia layanan. (Wicaksana & Rachman, 2018)

Pelayanan public merupakan mesin utama pennggerak reformasi administrasi sebagai upaya dalam rangka mewujudkan *good govermance* (H Irianto, et all, 2022). Menurut Yandianto (2000), Pelayanan adalah cara yang digunakan untuk melayani, seperti service jasa serta diberikan kemudahan dalam proses jual beli barang atau jasa (Novia et all, 2019). Pelayanan public menurut Kurniawan adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada

organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan (Novia et all, 2019).

Tugas utama PT Taspen adalah mengawasi unsur-unsur terkait kepesertaan yang mencakup pendaftaran anggota baru, penanganan informasi peserta, dan pemberian layanan informasi. Pelayanan yang ditawarkan PT Taspen sangat penting untuk menjamin ketersediaan dan keunggulan bantuan bagi pekerja yang terlibat. Di bidang pelayanan publik, PT Taspen (Persero) cabang Plalembang menghadapi kendala dalam meningkatkan kepuasan peserta, memperluas jangkauan partisipasi, dan menjaga kepercayaan masyarakat terhadap program yang dijalankan. (Susanti dkk., 2025)

### **Optimalisasi Layanan**

Optimalisasi berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berasal dari kata dasar optimal yang berarti “terbaik, tertinggi, paling menguntungkan, menjadikan paling baik, menjadikan paling tinggi, pengoptimalan proses, cara, perbuatan mengoptimalkan” (Novia et all, 2019). Optimalisasi merupakan proses mengoptimalkan kegiatan yang telah direncanakan dan diprogramkan sesuai dengan nilai atau hasil yang telah ditetapkan dan sesuai dengan harapan serta paling sesuai untuk mencapai tujuan atau sasaran secara efektif dan efisien sehingga kinerja dapat ditingkatkan secara optimal (H Irianto, et all, 2022).

Mengacu pada beberapa konsep yang telah diuraikan di atas, dapat disimpulkan bahwa optimalisasi pelayanan publik adalah upaya memberikan pelayanan yang prima, profesional, dan bermutu. Fokus pada kepuasan public (H Irianto, et all, 2022).

Optimalisasi pelayanan kepesertaan di PT Taspen (Persero) ini diarahkan kepada usaha untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan pelayanan, Layanan kepesertaan

merupakan salah satu aspek penting dalam mendukung keberlanjutan program pensiun. Optimalisasi layanan ini dapat dilakukan melalui beberapa langkah strategis, diantaranya:

#### 1. Pemanfaatan Teknologi Informasi

Teknologi informasi membuat pengelolaan data kepesertaan menjadi lebih efisien dan memudahkan peserta program pensiun untuk mendapatkan informasi. Peserta dapat dengan mudah mengawasi saldo dana pensiun mereka, menerima informasi polis terbaru, dan mengajukan klaim secara online dengan metode berbasis digital seperti portal online atau aplikasi seluler. Hal ini mengurangi kesalahan administrasi sekaligus meningkatkan pengalaman pengguna.(Data, 2024).

Saat ini terdapat beragam inovasi layanan digital TASPEN, antara lain Digital Biometric Enrollment , yakni perekaman data biometrik peserta penerima pensiun menggunakan gawai pribadi para peserta yang dilakukan secara berani; Otentikasi TASPEN , yaitu layanan validasi identitas peserta secara berani dengan menggunakan gawai peserta pribadi. Tercatat hingga Mei 2024, jumlah peserta yang melakukan otentikasi mencapai 3,06 juta peserta TASPEN; TASPEN One Hour Online Service (TOOS) , yakni sistem aplikasi pengajuan klaim dan non-klaim bold. Melalui layanan TOOS peserta dapat melakukan pengurusan kartu digital kepesertaan, melacak pengajuan berani, menggabungkan status otentikasi, mengambil antrean online Mal Pelayanan Publik (MPP), melakukan penyimpanan manfaat Tabungan Hari Tua (THT) dan pensiun, serta mendapat informasi dana pensiun bulanan bagi peserta pensiunan. Selain itu, peserta dapat mendapatkan informasi pokok pensiunan, mendapat informasi mengenai E-SPT Pajak bagi pensiunan dan melakukan survei kebutuhan peserta untuk peningkatan kualitas layanan pada TASPEN Group (taspen.co.id)

#### 2. Peningkatan Komunikasi dan Sosialisasi

Komunikasi yang efektif dengan pensiunan penting untuk memastikan mereka memahami manfaat dan mekanisme program yang tersedia. Kegiatan sosialisasi dilakukan dengan menggunakan berbagai media baik konvensional maupun digital yang dapat menjangkau peserta yang luas dari berbagai daerah. Misalnya, penggunaan media

sosial terbukti efektif dalam menyampaikan informasi secara cepat dan tepat sasaran. (Rahman & Chowdhury, 2020).

Peningkatan komunikasi dapat mencakup pengorganisasian pertemuan kelompok dengan mereka yang mengambil bagian dalam program. Pemerintah provinsi sumatera selatan mengadakan sosialisasi PT Taspen Group, Sosialisasi Taspen Group sangat penting , terutama dalam meyebarakan informasi, ketentuan dan mekanisme ketaspenan dalam lingkungan peserta, dengan sosialisasi, diharapkan peserta dapat memahami hak dan kewajiban mereka , sehingga dapat merencanakan masa depan dengan baik (RRI.co.id)

Komunikasi yang efektif dilakukan melalui media sosial, pertemuan kelompok, dan sosialisasi langsung kepada peserta. Hal ini memastikan peserta memahami hak dan kewajiban mereka, serta meningkatkan partisipasi dalam program pension

### 3. Pelatihan dan Pengembangan Petugas Layanan

Petugas pelayanan mempunyai peran penting dalam menjamin kualitas administrasi yang diberikan kepada anggota program manfaat. Oleh karena itu, persiapan dan peningkatan kompetensi mereka harus dilakukan secara rutin. Program persiapan yang terorganisir membuat perbedaan bagi staf dalam memanfaatkan inovasi modern, serta memajukan kemampuan komunikasi untuk menangani berbagai kebutuhan anggota (Anderson & Tushman, 2023).

Selain pelatihan khusus, peningkatan keterampilan halus seperti simpati dan penanganan masalah juga harus ditekankan. Dengan keterampilan ini, staf layanan dapat memberikan keterlibatan yang lebih menyenangkan, dan mendukung pemeliharaan program anuitas secara keseluruhan (Bkn. Surabaya). Pt Taspen (Persero) Palembang

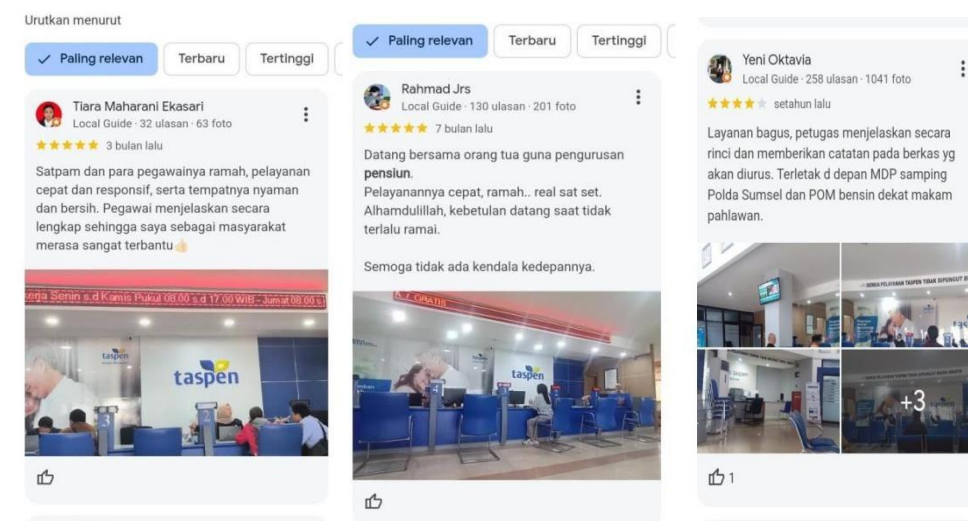
telah menyelenggarakan berbagai pelatihan untuk meningkatkan kompetensi staf termasuk pelatihan Penerapan teknologi RADIUS dan keterbukaan informasi public Yang bertujuan untuk meningkatkan efesiensi dan efektivitas dalam pengelolaan informasi. (RN. Dasmen,2024)

#### 4. Penerapan Sistem Evaluasi Berkala

Evaluasi berkala dilakukan untuk mengukur kinerja layanan dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Proses evaluasi ini berbasis data dan melibatkan umpan balik dari peserta untuk memastikan keberlanjutan program pensiun. (Huang et al. 2021).

Selain itu, penilaian standar dapat dilakukan untuk mengevaluasi kecukupan aktivitas yang belum teraktualisasi, seperti kemajuan komputer atau strategi dasar. Hasil dari penilaian ini dapat menjadi landasan untuk merencanakan prosedur peningkatan manfaat di masa depan, serta meningkatkan tingkat pemenuhan anggota. PT Taspen menerapkan sistem evaluasi secara berkala untuk menilai penerapan Good Corporate Governance (GCG) dan kinerja karyawan. Proses ini meliputi penilaian, audit mutu internal, dan analisis kinerja sistem manajemen untuk memastikan efektivitas dan kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan. (taspen.co).

Berikut ulasan dari beberapa peserta pensiun dalam menerima layanan PT. Taspen (Persero) cabang palembang.



## Simpulan

Optimalisasi layanan kepesertaan di PT Taspen Cabang Palembang berhasil meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kepuasan peserta. Strategi yang melibatkan teknologi informasi, komunikasi yang efektif, pelatihan petugas, dan evaluasi berkala menjadi kunci keberhasilan program ini. Rekomendasi untuk penelitian selanjutnya adalah mengkaji lebih dalam dampak jangka panjang dari strategi ini terhadap keberlanjutan program pensiun.

## 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.
- Anderson, P., & Tushman, M. (2023). *Training and development in digital service transformation*.
- 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.
- Dasmen R Novrianda, DKK, (2021), Pelatihan Online Penerapan Teknologi Raddius Pada Pt Taspen (Persero) Palembang, *Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, Vol 2, No.1, 2021.
- Data, M. (2024). *Proses Pelayanan Dana Pensiun Di PT. Asabri (Persero)*. 7, 16746-16752.
- Delin. (2020). *Kualitas Pelayanan PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Palembang*.
- 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.
- Huang, L., Chen, Y., & Wang, Z. (2021). *Periodic evaluations in public pension systems*

- Irianto H, Bagus Ananda kurniawan, Anita Mulyono. (2022), Optimalisasi pelayanan untuk mewujudkan goodgovernance di mal pelayanan public mini kecamatan sukodono kabupaten siduarjo, *Jurnal intelektual administrasi public dan ilmu komunikasi*, Vol.9, No.1, (2022) PT Taspen (Persero), *taspen.co.id*
- Masrohatin, S., Mutmainah, S., Dewi, Y. F., & Mukaromah, L. T. (2023). Peran Sosialisasi Ketaspenan Untuk Mengetahui Program Layanan dan Produk Pada PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Jember. *Jurnal Pengabdian Masyarakat: Pemberdayaan, Inovasi Dan Perubahan*, 3(2), 43–50. <https://doi.org/10.59818/jpm.v3i2.529>
- Masyarakat, K., Bank, P., & Indonesia, S. (2023). *Issn : 3025-9495*. 3(1).
- Rindiani, & Atika Tambusai. (2022). Analisis Prosedur Pengajuan Klaim Jaminan Pensiun Pada Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota. *EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 1(2), 121–127. <https://doi.org/10.56799/ekoma.v1i2.301>
- Susanti, E. D., Studi, P., & Bisnis, A. (2025). *Issn : 3025-9495* 1. 13(11).
- Rahman, F., & Chowdhury, M. (2020). *Social media as a tool for effective pension program communication*
- Langkai, P. G., Pelleng, F. A. O., & Keles, D. (2018). Kualitas Pelayanan Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada PT. TASPEN (Persero) Cabang Manado. *Jurnal Administrasi*, 7(1), 73–80.
- Wicaksana, A., & Rachman, T. (2018). Repository uin suska. Landasan Teori BAB II. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951– 952., 3(1), 10–27.