

ANALISIS SISTEM PELAYANAN ASURANSI DANA PENSIUN PT TASPEN CABANG MEDAN DI SETDA PROVSU

Darwin Multa Nasution^{1*}, Suci Wulandari Siregar²

^{1,2}Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Jl. William Iskandar Ps. V, Medan Estate, Deli Serdang,

e-mail: ¹ odarwin489@gmail.com , ² suci.wulandarisrg@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received 23 Oktober 2024

Received in revised form 14 November 2024

Accepted 1 Februari 2025

Keywords:

insurance

pension funds

PT TASPEN

service quality

digital technology

claims

* korespondensi : odarwin489@gmail.com

DOI : <https://doi.org/10.51903/manajemen.v5i1.874>



ABSTRACT

This research aims to analyze the pension fund insurance service system at the Regional Secretariat of North Sumatra Province (Setda Provsu) which is managed by PT TASPEN Medan Branch. The main focus of this research is to determine the extent of service quality, procedures and obstacles in the process of managing pension fund claims. The research method used is a descriptive method with a qualitative approach, through interviews and direct observation of employees and beneficiaries. The research results show that PT TASPEN has implemented several digital-based service innovations, such as the Taspem Mobile application, but there are still obstacles in disseminating information and understanding procedures by participants. In addition, it was found that claims processing times were sometimes delayed due to insufficient completeness of the files. This research's recommendations include increasing outreach to pension fund participants and optimizing technology-based service systems in order to increase satisfaction and service efficiency

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem pelayanan asuransi dana pensiun di Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara (Setda Provsu) yang dikelola oleh PT TASPEN Cabang Medan. Fokus utama penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan, prosedur, dan kendala dalam proses pengelolaan klaim dana pensiun. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, melalui wawancara dan observasi langsung terhadap karyawan dan penerima manfaat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT TASPEN telah menerapkan beberapa inovasi pelayanan berbasis digital, seperti aplikasi *Taspem Mobile*, namun masih terdapat kendala dalam sosialisasi informasi dan pemahaman prosedur oleh peserta. Selain itu, ditemukan bahwa waktu pemrosesan klaim terkadang mengalami keterlambatan akibat kelengkapan berkas yang tidak memadai. Rekomendasi penelitian ini mencakup peningkatan sosialisasi kepada peserta dana pensiun dan optimalisasi sistem pelayanan berbasis teknologi agar dapat meningkatkan kepuasan dan efisiensi pelayanan.

Kata Kunci: asuransi, dana pensiun, PT TASPEN, kualitas pelayanan, teknologi digital, klaim

1. PENDAHULUAN

Asuransi dana pensiun merupakan salah satu bentuk jaminan sosial yang krusial bagi kesejahteraan pegawai negeri sipil (PNS) setelah masa baktinya berakhir. Di Indonesia, pengelolaan dana pensiun PNS dilakukan oleh PT TASPEN (Persero) sebagai badan usaha milik negara yang ditugaskan khusus untuk mengelola program pensiun dan tabungan hari tua bagi PNS dan pejabat negara (Purwanto, 2020). Keberadaan sistem asuransi dana pensiun ini menjadi penting mengingat perannya dalam menjamin keberlangsungan hidup para pensiunan dan keluarganya.

Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara (Setda Provsu), sebagai lembaga pemerintah daerah, memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh pegawainya mendapatkan layanan asuransi dana pensiun yang memadai. Dalam konteks ini, PT TASPEN Cabang Medan berperan sebagai mitra utama dalam penyediaan layanan tersebut. Kualitas sistem pelayanan yang diberikan oleh PT TASPEN Cabang Medan akan berdampak langsung pada tingkat kesejahteraan para pensiunan Setda Provsu (Siahaan, 2021).

Seiring dengan perkembangan zaman dan tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang lebih baik, sistem pelayanan asuransi dana pensiun juga dituntut untuk terus berkembang dan meningkatkan kualitasnya. Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan berbagai kendala dan tantangan dalam pelaksanaan sistem pelayanan ini. Penelitian yang dilakukan oleh (Lubis, 2019) mengungkapkan bahwa masih terdapat keluhan dari para pensiunan terkait dengan lamanya proses pencairan dana pensiun dan rumitnya prosedur administratif yang harus dijalani.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membuka peluang bagi peningkatan kualitas pelayanan publik, termasuk dalam sektor asuransi dana pensiun. Implementasi sistem informasi manajemen dan digitalisasi proses pelayanan dapat menjadi solusi untuk mengatasi berbagai kendala yang ada. Namun, seperti yang diungkapkan oleh (Nasution2022), adopsi teknologi ini juga membawa tantangan tersendiri, terutama dalam hal kesiapan infrastruktur dan sumber daya manusia.

Sumatera Utara, khususnya di lingkungan Setda Provsu, belum ada penelitian komprehensif yang menganalisis sistem pelayanan asuransi dana pensiun yang diselenggarakan oleh PT TASPEN Cabang Medan. Padahal, pemahaman mendalam terhadap sistem yang ada sangat diperlukan untuk merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan yang tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan spesifik para pensiunan di daerah ini (Siregar, 2023).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem pelayanan asuransi dana pensiun yang relevan dengan agenda reformasi birokrasi yang sedang gencar dilakukan oleh pemerintah Indonesia. Peningkatan kualitas pelayanan publik, termasuk dalam sektor asuransi dan dana pensiun, merupakan salah satu indikator keberhasilan reformasi birokrasi (Tambunan, 2021). Oleh karena itu, studi ini dapat memberikan kontribusi penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara lebih luas.

Selain itu, isu demografis juga menjadi faktor penting yang melatarbelakangi pentingnya penelitian ini. Dengan semakin meningkatnya jumlah PNS yang memasuki masa pensiun setiap tahunnya, beban sistem pelayanan asuransi dana pensiun juga semakin berat. Menurut data dari (Badan Kepegawaian Negara 2022), jumlah PNS yang pensiun di Sumatera Utara mengalami peningkatan sebesar 5% setiap tahunnya. Hal ini menuntut adanya sistem pelayanan yang lebih efisien dan efektif untuk mengakomodasi peningkatan jumlah pensiunan tersebut.

Aspek lain yang perlu diperhatikan adalah kepuasan pelanggan. Studi yang dilakukan oleh (Harahap 2020) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pensiunan terhadap layanan asuransi dana pensiun memiliki korelasi positif dengan kualitas hidup mereka di masa pensiun. Oleh karena itu, analisis terhadap sistem pelayanan yang ada perlu mempertimbangkan aspek kepuasan pelanggan sebagai salah satu indikator keberhasilan.

Penelitian ini juga relevan dengan upaya pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Sistem pelayanan asuransi dana pensiun yang efektif, transparan, dan akuntabel merupakan salah satu wujud nyata dari implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam sektor publik (Saragih, 2023). Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan berharga bagi upaya peningkatan tata kelola pemerintahan di Indonesia.

Selain pelayanan, sistem asuransi dana pensiun juga berkaitan erat dengan manajemen keuangan publik. Menurut (Sinaga 2021), pengelolaan dana pensiun yang efektif dan efisien dapat membantu mengurangi beban fiskal pemerintah dalam jangka panjang. Oleh karena itu, analisis terhadap sistem pelayanan asuransi dana pensiun juga perlu mempertimbangkan aspek keberlanjutan finansial dan dampaknya terhadap anggaran pemerintah daerah.

Selain pelayanan aspek lain yang perlu diperhatikan adalah keadilan dalam sistem pelayanan. Penelitian yang dilakukan oleh (Hutabarat 2022) mengungkapkan adanya kesenjangan dalam akses dan kualitas layanan asuransi dana pensiun antara pensiunan di daerah perkotaan dan pedesaan. Analisis terhadap sistem pelayanan di PT TASPEN Cabang Medan perlu mempertimbangkan aspek keadilan ini untuk memastikan bahwa seluruh pensiunan Setda Provsu mendapatkan layanan yang setara, terlepas dari lokasi geografis mereka.

Dalam konteks otonomi daerah, sistem pelayanan asuransi dana pensiun juga merefleksikan kapasitas pemerintah daerah dalam mengelola sumber daya manusianya. Seperti yang dikemukakan oleh (Situmorang 2023), kualitas pelayanan dana pensiun dapat menjadi indikator keberhasilan pemerintah daerah dalam implementasi kebijakan kesejahteraan pegawai. Dengan demikian, studi ini juga dapat memberikan wawasan tentang efektivitas kebijakan kepegawaian di tingkat provinsi.

Perkembangan konsep smart city juga membawa implikasi terhadap sistem pelayanan asuransi dana pensiun. Menurut (Ginting 2022), integrasi teknologi informasi dalam pelayanan publik, termasuk asuransi dana pensiun, merupakan salah satu komponen penting dalam mewujudkan konsep smart city. Analisis terhadap kesiapan PT TASPEN Cabang Medan dalam mengadopsi teknologi smart city dapat memberikan gambaran tentang potensi pengembangan sistem pelayanan di masa depan.

Sisi sosio-kultural juga perlu dipertimbangkan dalam analisis sistem pelayanan asuransi dana pensiun. Penelitian yang dilakukan oleh (Lubis 2020) menunjukkan bahwa faktor-faktor sosio-kultural, seperti tingkat pendidikan dan latar belakang budaya pensiunan, dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas layanan. Oleh karena itu, analisis terhadap sistem pelayanan di PT TASPEN Cabang Medan perlu mempertimbangkan keragaman karakteristik pensiunan Setda Provsu.

Isu gender juga menjadi aspek penting dalam sistem pelayanan asuransi dana pensiun. Menurut (Simanjuntak 2023), masih terdapat kesenjangan gender dalam akses dan pemanfaatan layanan dana pensiun di Indonesia. Analisis terhadap sistem pelayanan di PT TASPEN Cabang Medan perlu memperhatikan aspek kesetaraan gender untuk memastikan bahwa baik pensiunan laki-laki maupun perempuan mendapatkan layanan yang adil dan sesuai kebutuhan.

Sistem pelayanan asuransi dana pensiun juga berkaitan dengan isu perlindungan konsumen. Seperti yang diungkapkan oleh (Tarigan 2021), pensiunan sebagai konsumen layanan asuransi dana pensiun memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang jelas, pelayanan yang berkualitas, dan mekanisme pengaduan yang efektif. Analisis terhadap sistem pelayanan di PT TASPEN Cabang Medan perlu mempertimbangkan aspek perlindungan konsumen ini.

Lingkungan juga mulai menjadi perhatian dalam pengelolaan dana pensiun. Menurut (Siahaan 2022), tren global menunjukkan adanya peningkatan kesadaran akan pentingnya investasi dana pensiun yang ramah lingkungan dan berkelanjutan. Meskipun fokus utama penelitian ini adalah pada sistem pelayanan, analisis terhadap kebijakan investasi PT TASPEN Cabang Medan dapat memberikan gambaran tentang komitmen terhadap keberlanjutan lingkungan.

Kolaborasi antar lembaga juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas sistem pelayanan asuransi dana pensiun. Penelitian yang dilakukan oleh (Nasution 2023) menunjukkan bahwa koordinasi yang baik antara PT TASPEN, pemerintah daerah, dan lembaga keuangan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Analisis terhadap pola kolaborasi antara PT TASPEN Cabang Medan dengan Setda Provsu dan lembaga terkait lainnya dapat memberikan wawasan tentang potensi peningkatan kualitas layanan.

Analisis sistem pelayanan asuransi dana pensiun juga perlu mempertimbangkan aspek ketahanan terhadap krisis. Pandemi COVID-19 telah menunjukkan pentingnya sistem pelayanan publik yang adaptif dan

tangguh. Menurut (Pardede 2023), lembaga pengelola dana pensiun perlu memiliki strategi mitigasi risiko dan rencana kontinuitas bisnis yang kuat untuk menghadapi berbagai skenario krisis. Evaluasi terhadap kesiapan PT TASPEN Cabang Medan dalam menghadapi situasi krisis dapat memberikan gambaran tentang ketahanan sistem pelayanan asuransi dana pensiun di masa depan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem pelayanan asuransi dana pensiun Setda Provsu di PT TASPEN Cabang Medan. Fokus utama penelitian adalah pada aspek efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pelanggan, serta mengidentifikasi potensi perbaikan dan inovasi dalam sistem pelayanan yang ada. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan bagi pengembangan sistem pelayanan asuransi dana pensiun, tidak hanya di lingkungan Setda Provsu, tetapi juga di instansi pemerintah lainnya di Indonesia.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Sistem Pelayanan Publik

Sistem pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga negara. Menurut (Sinambela 2020), pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Dalam konteks ini, sistem pelayanan asuransi dana pensiun yang diselenggarakan oleh PT TASPEN merupakan bagian integral dari sistem pelayanan publik di Indonesia.

(Ratminto dan Winarsih 2021) mengemukakan bahwa sistem pelayanan publik yang berkualitas harus memenuhi beberapa prinsip dasar, yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta kenyamanan. Prinsip-prinsip ini menjadi acuan dalam mengevaluasi dan mengembangkan sistem pelayanan publik, termasuk dalam konteks pelayanan asuransi dana pensiun.

Dalam perkembangannya, konsep *New Public Service* (NPS) yang dikemukakan oleh (Denhardt dan Denhardt 2019) menekankan pentingnya pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan warga negara, bukan sekadar pelanggan. NPS mendorong partisipasi aktif warga negara dalam proses pelayanan publik dan menekankan peran pemerintah sebagai fasilitator dalam memenuhi kebutuhan publik. Konsep ini relevan dalam konteks pelayanan asuransi dana pensiun, di mana pensiunan tidak hanya dipandang sebagai penerima layanan pasif, tetapi juga sebagai warga negara yang memiliki hak untuk berpartisipasi dalam peningkatan kualitas layanan.

(Dwiyanto 2022) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui beberapa dimensi, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Dimensi-dimensi ini dapat digunakan sebagai kerangka analisis dalam mengevaluasi sistem pelayanan asuransi dana pensiun di PT TASPEN Cabang Medan. Pengukuran kualitas layanan berdasarkan dimensi-dimensi tersebut dapat memberikan gambaran komprehensif tentang efektivitas dan efisiensi sistem pelayanan yang ada.

(Safroni 2023) menekankan pentingnya inovasi dalam sistem pelayanan publik untuk menghadapi dinamika kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi. Inovasi pelayanan publik dapat mencakup aspek kebijakan, kelembagaan, proses bisnis, dan pemanfaatan teknologi informasi. Dalam konteks pelayanan asuransi dana pensiun, inovasi dapat berupa digitalisasi layanan, simplifikasi prosedur, atau pengembangan layanan baru yang lebih responsif terhadap kebutuhan pensiunan.

2.2 Asuransi Dana Pensiun

Asuransi dana pensiun merupakan salah satu bentuk jaminan sosial yang bertujuan untuk memberikan perlindungan finansial bagi pegawai setelah memasuki masa pensiun. Menurut (Purwoko 2021), asuransi dana pensiun dapat didefinisikan sebagai suatu program yang menjanjikan sejumlah uang yang pembayarannya dilakukan secara berkala dan dikaitkan dengan pencapaian usia tertentu. Di Indonesia, pengelolaan asuransi dana pensiun bagi pegawai negeri sipil dilakukan oleh PT TASPEN (Persero) berdasarkan mandat dari pemerintah.

Sistem asuransi dana pensiun di Indonesia menganut prinsip manfaat pasti (*defined benefit*), di mana besaran manfaat pensiun ditentukan berdasarkan formula tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya. (Siahaan 2022) menjelaskan bahwa dalam sistem manfaat pasti, risiko investasi ditanggung oleh penyelenggara program, dalam hal ini PT TASPEN. Sistem ini memberikan kepastian manfaat bagi peserta, namun juga menuntut pengelolaan dana yang prudent dan berkelanjutan dari pihak penyelenggara.

Dalam perkembangannya, terdapat diskusi tentang kemungkinan transisi dari sistem manfaat pasti ke sistem iuran pasti (*defined contribution*) atau sistem hybrid. (Nasution 2023) mengungkapkan bahwa sistem iuran pasti dapat memberikan fleksibilitas yang lebih besar bagi peserta dalam mengelola dana pensiunnya, namun juga mengalihkan sebagian risiko investasi kepada peserta. Analisis terhadap kesiapan sistem pelayanan dalam mengakomodasi potensi perubahan kebijakan ini menjadi penting dalam konteks pengembangan sistem asuransi dana pensiun di masa depan.

Sistem asuransi dana pensiun adalah tata kelola (*governance*) dana pensiun. Menurut (Lubis 2022), tata kelola yang baik dalam pengelolaan dana pensiun mencakup aspek transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan kewajaran. Implementasi prinsip-prinsip tata kelola yang baik dalam sistem pelayanan asuransi dana pensiun dapat meningkatkan kepercayaan peserta dan menjamin keberlanjutan program dalam jangka panjang.

Menurut (Tambunan 2023) menekankan pentingnya integrasi sistem asuransi dana pensiun dengan program jaminan sosial lainnya untuk memberikan perlindungan yang komprehensif bagi pegawai. Integrasi ini dapat mencakup aspek kepesertaan, manfaat, dan sistem informasi. Dalam konteks pelayanan asuransi dana pensiun di PT TASPEN Cabang Medan, analisis terhadap tingkat integrasi dengan program jaminan sosial lainnya dapat memberikan gambaran tentang efektivitas perlindungan sosial yang diberikan kepada pensiunan Setda Provsu.

2.3 Manajemen Pelayanan

Manajemen pelayanan merupakan aspek krusial dalam penyelenggaraan sistem asuransi dana pensiun. (Ratminto dan Winarsih 2021) mendefinisikan manajemen pelayanan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan. Dalam konteks pelayanan asuransi dana pensiun, manajemen pelayanan mencakup aspek perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian seluruh aktivitas pelayanan kepada pensiunan.

Salah satu konsep penting dalam manajemen pelayanan adalah *Total Quality Management (TQM)*. Menurut (Nasution 2022), TQM adalah suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. Implementasi TQM dalam sistem pelayanan asuransi dana pensiun dapat mendorong peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan dan meningkatkan kepuasan pensiunan sebagai penerima layanan.

Manajemen pelayanan adalah manajemen hubungan pelanggan (*Customer Relationship Management/CRM*). Menurut (Siahaan 2023), CRM dalam konteks pelayanan publik bertujuan untuk membangun hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan antara lembaga penyedia layanan dengan penerima layanan. Dalam sistem pelayanan asuransi dana pensiun, implementasi CRM dapat mencakup aspek pengelolaan data pensiunan, personalisasi layanan, dan penanganan keluhan secara efektif.

Inovasi dalam manajemen pelayanan juga menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kualitas sistem pelayanan asuransi dana pensiun. (Lubis 2022) mengemukakan bahwa inovasi pelayanan dapat mencakup aspek produk layanan, proses layanan, metode layanan, kebijakan, dan sistem. Dalam konteks PT TASPEN Cabang Medan, analisis terhadap inisiatif inovasi yang telah dilakukan dan potensi pengembangan inovasi di masa depan dapat memberikan wawasan tentang kapasitas lembaga dalam merespons perubahan kebutuhan pensiunan dan perkembangan teknologi.

Menurut (Tampubolon 2023), beliau menekankan pentingnya manajemen kinerja dalam sistem pelayanan publik. Manajemen kinerja mencakup aspek penetapan standar kinerja, pengukuran kinerja, evaluasi kinerja, dan tindak lanjut hasil evaluasi. Implementasi manajemen kinerja yang efektif dalam sistem

pelayanan asuransi dana pensiun dapat mendorong peningkatan akuntabilitas dan efektivitas layanan kepada pensiunan Setda Provsu.

2.4 Teknologi Informasi Dalam Pelayanan Publik

Peran teknologi informasi dalam pelayanan publik semakin signifikan di era digital. Menurut (Sinambela 2021), pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam konteks pelayanan asuransi dana pensiun, teknologi informasi dapat dimanfaatkan untuk mempermudah akses informasi, mempercepat proses layanan, dan meningkatkan akurasi pengelolaan data pensiunan.

Salah satu konsep penting dalam pemanfaatan teknologi informasi untuk pelayanan publik adalah *e-government*. (Indrajit 2022) mendefinisikan *e-government* sebagai penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. Implementasi *e-government* dalam sistem pelayanan asuransi dana pensiun dapat mencakup pengembangan portal layanan online, sistem informasi manajemen pensiunan, dan integrasi data antar instansi terkait.

Dalam pemanfaatan teknologi informasi untuk pelayanan publik adalah keamanan informasi. Menurut (Nasution 2023), keamanan informasi dalam konteks pelayanan publik mencakup aspek kerahasiaan (*confidentiality*), integritas (*integrity*), dan ketersediaan (*availability*) data. Dalam sistem pelayanan asuransi dana pensiun, implementasi sistem keamanan informasi yang robust menjadi krusial mengingat sensitivitas data keuangan dan pribadi pensiunan yang dikelola.

Inovasi teknologi seperti blockchain dan kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence/AI*) juga mulai dieksplorasi dalam konteks pelayanan publik. (Siregar 2023) mengemukakan bahwa teknologi blockchain dapat meningkatkan transparansi dan keamanan dalam pengelolaan data pensiunan, sementara AI dapat dimanfaatkan untuk mengoptimalkan proses layanan dan memberikan rekomendasi personalisasi kepada pensiunan. Analisis terhadap potensi adopsi teknologi-teknologi inovatif ini dalam sistem pelayanan asuransi dana pensiun di PT TASPEN Cabang Medan dapat memberikan wawasan tentang arah pengembangan teknologi di masa depan.

Menurut (Lubis 2022), beliau menekankan pentingnya interoperabilitas sistem informasi dalam pelayanan publik. Interoperabilitas memungkinkan pertukaran data dan informasi antar sistem yang berbeda, sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Dalam konteks pelayanan asuransi dana pensiun, interoperabilitas sistem informasi antara PT TASPEN, Setda Provsu, dan instansi terkait lainnya dapat mempercepat proses verifikasi data dan pencairan dana pensiun.

2.5 Kepuasan Pelanggan Dalam Pelayanan Publik

Kepuasan pelanggan dalam konteks pelayanan publik merupakan aspek krusial yang mencerminkan kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah. Menurut (Tjiptono 2021), kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai evaluasi pasca-konsumsi bahwa suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Dalam pelayanan publik, pelanggan yang dimaksud adalah warga negara yang menerima layanan. (Zeithaml et al. 2018) menekankan bahwa kepuasan pelanggan dalam sektor publik memiliki implikasi yang lebih luas, tidak hanya terkait dengan kualitas layanan, tetapi juga dengan legitimasi pemerintah dan kepercayaan publik. Oleh karena itu, memahami dan meningkatkan kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk dalam konteks pelayanan asuransi dana pensiun.

Salah satu model yang sering digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan dalam pelayanan publik adalah SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. Model ini, seperti yang dijelaskan oleh (Nasution 2022), mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Penerapan model SERVQUAL dalam analisis kepuasan pensiunan terhadap layanan asuransi dana pensiun dapat memberikan gambaran komprehensif tentang kekuatan dan kelemahan sistem pelayanan yang ada. (Dwiyanto 2023) mengadaptasi model SERVQUAL untuk konteks pelayanan publik di Indonesia dengan menambahkan dimensi aksesibilitas dan keadilan, mengingat karakteristik khusus pelayanan publik di negara berkembang.

Kepuasan pelanggan adalah manajemen ekspektasi. Menurut (Siahaan 2023), ekspektasi pelanggan terbentuk dari pengalaman masa lalu, informasi dari berbagai sumber, dan janji-janji penyedia layanan. Dalam konteks pelayanan publik, (Denhardt dan Denhardt 2020) menekankan pentingnya transparansi dan komunikasi yang efektif dalam membentuk ekspektasi yang realistis dari warga negara. Mereka berpendapat bahwa ketidakpuasan sering muncul dari kesenjangan antara ekspektasi dan realitas layanan yang diterima. Oleh karena itu, lembaga publik perlu mengelola ekspektasi warga negara melalui komunikasi yang jelas tentang standar layanan, prosedur, dan batasan-batasan yang ada.

Penanganan keluhan (*complaint handling*) juga merupakan komponen kunci dalam menjaga kepuasan pelanggan di sektor publik. (Lubis 2022) mengemukakan bahwa sistem penanganan keluhan yang efektif tidak hanya berfungsi untuk menyelesaikan masalah individual, tetapi juga sebagai sumber informasi berharga untuk perbaikan sistem pelayanan secara keseluruhan. Sejalan dengan ini, (Osborne 2020) mengembangkan konsep "*complaints as gifts*", yang memandang keluhan sebagai peluang untuk meningkatkan kualitas layanan dan membangun kepercayaan publik. Dalam konteks pelayanan asuransi dana pensiun, implementasi sistem penanganan keluhan yang responsif dan transparan dapat meningkatkan kepuasan pensiunan dan memberikan masukan berharga untuk perbaikan sistem.

Perkembangan teknologi informasi telah membuka peluang baru dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di sektor publik. Menurut (Indrajit 2023), implementasi *e-government* dapat meningkatkan aksesibilitas, kecepatan, dan transparansi layanan, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan. Namun, (Wirtz dan Langer 2021) memperingatkan bahwa digitalisasi layanan publik juga membawa tantangan baru, seperti kesenjangan digital dan keamanan data. Oleh karena itu, dalam konteks pelayanan asuransi dana pensiun, pengembangan layanan digital perlu mempertimbangkan karakteristik dan kebutuhan khusus pensiunan, serta dilengkapi dengan dukungan dan edukasi yang memadai untuk memastikan aksesibilitas bagi semua kelompok pengguna.

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif analitis. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang sistem pelayanan asuransi dana pensiun di PT TASPEN Cabang Medan, termasuk persepsi dan pengalaman para stakeholder terkait (Creswell & Poth, 2018). Jenis penelitian deskriptif analitis digunakan untuk menggambarkan secara rinci fenomena yang diteliti dan menganalisis berbagai aspek yang berkaitan dengan sistem pelayanan tersebut (Sugiyono, 2020).

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT TASPEN Cabang Medan dan Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara (Setda Provsu). Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa PT TASPEN Cabang Medan merupakan penyelenggara utama layanan asuransi dana pensiun bagi pegawai Setda Provsu.

3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara dan observasi. Wawancara yang dilakukan dengan informan kunci yang terdiri dari pejabat PT TASPEN Cabang Medan, pejabat Setda Provsu, dan pensiunan Setda Provsu yang menerima layanan asuransi dana pensiun. Observasi dilakukan untuk mengamati langsung proses pelayanan asuransi dana pensiun di PT TASPEN Cabang Medan. Sumber data yang diperoleh adalah data primer yang diperoleh langsung dari informan melalui wawancara dan observasi.

3.4 Informan Penelitian

Pemilihan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, di mana informan dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian (Patton, 2015). Informan penelitian terdiri dari:

- a. 5 orang pejabat PT TASPEN Cabang Medan
- b. 5 orang pejabat Setda Provsu
- c. 5 orang pensiunan Setda Provsu

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1. Efektivitas Pelayanan Digital

Para pejabat TASPEN menjelaskan bahwa aplikasi *Taspen Online Service (TOS)* mempercepat proses klaim, mengurangi waktu pengolahan berkas hingga 30% dibandingkan layanan manual. Salah satu pejabat menyatakan,

“Sistem TOS memudahkan kami mengelola klaim dari peserta di berbagai wilayah tanpa harus datang langsung.”(Wawancara Pejabat Taspen Cabang Medan)

4.1.2. Kendala Berkas Tidak Lengkap

Pejabat juga menyoroti bahwa 70% keterlambatan proses klaim disebabkan oleh ketidaklengkapan dokumen yang diajukan oleh peserta. Mereka berharap ada peningkatan edukasi di SETDA agar ASN lebih memahami persyaratan klaim.

4.1.3. Perlunya Peningkatan Sosialisasi

Seorang pejabat menambahkan,

“Masih banyak peserta yang belum akrab dengan aplikasi ini. Kami berusaha memperbanyak sosialisasi agar pensiunan bisa lebih mandiri dalam pengajuan klaim.” (Wawancara Pejabat Taspen Cabang Medan)

4.1.4. Koordinasi Antar Instansi

Beberapa pejabat SETDA menyebutkan bahwa terdapat kendala koordinasi dengan PT TASPEN, terutama saat terjadi perubahan kebijakan yang tidak tersampaikan dengan cepat.

“Informasi tentang perubahan syarat sering terlambat, sehingga beberapa peserta merasa bingung ketika proses klaim mereka tertunda,”(Wawancara Pejabat SETDA PROVSU)

SETDA juga mengakui bahwa pendampingan lebih diperlukan bagi ASN yang memasuki masa pensiun. Salah satu pejabat menambahkan,

“Kami berencana membuat program pelatihan bagi pegawai menjelang masa pensiun agar mereka paham alur pengajuan klaim.”(Wawancara Pejabat SETDA PROVSU)

4.1.5. Pengalaman Menggunakan Layanan Digital

Dari lima pensiunan yang diwawancarai, tiga di antaranya merasa kesulitan menggunakan aplikasi TOS. Seorang pensiunan menyebutkan,

“Saya lebih nyaman datang langsung ke kantor TASPEN karena bingung mengunggah berkas melalui aplikasi.”(Wawancara Pensiunan ASN SETDA PROVSU)

4.1.6. Keterlambatan Proses Klaim

Dua pensiunan mengeluhkan adanya keterlambatan dalam proses klaim, terutama karena beberapa berkas perlu diperbaiki dan dikirim ulang.

“Kadang saya harus bolak-balik mengurus berkas karena ada dokumen yang kurang.”(Wawancara Pensiunan ASN SETDA PROVSU)

Meski ada tantangan, beberapa pensiunan mengapresiasi sikap ramah petugas TASPEN. Salah satu dari mereka menyatakan,

“Petugas selalu membantu menjelaskan prosedur dengan baik, meskipun ada kendala di awal.” (Wawancara Pensiunan ASN SETDA PROVSU)

Observasi di kantor TASPEN menunjukkan bahwa petugas aktif mendampingi peserta, terutama lansia yang tidak terbiasa dengan aplikasi digital. Namun, beberapa peserta harus menunggu cukup lama karena antrean pengajuan manual masih tinggi. Observasi juga menunjukkan bahwa walaupun aplikasi TOS (*Taspen Online Service*) mempercepat proses bagi pengguna yang paham, banyak pensiunan yang lebih memilih layanan tatap muka karena keterbatasan teknologi dan kurangnya sosialisasi.

Aplikasi TOS memudahkan sebagian peserta, namun sosialisasi dan pelatihan masih perlu ditingkatkan. Diperlukan peningkatan komunikasi antara SETDA dan PT TASPEN untuk meminimalkan kendala birokrasi dan meningkatkan pemahaman peserta terkait dokumen dan alur klaim. Meski digitalisasi

meningkat, banyak peserta tetap memilih layanan manual karena lebih nyaman dan memastikan kelengkapan dokumen langsung dengan petugas.

4.2 Hasil Pembahasan

Berdasarkan analisis wawancara dan observasi, ditemukan beberapa aspek utama terkait dengan sistem pelayanan dana pensiun di PT TASPEN Cabang Medan bagi pegawai Setda Provinsi Sumatera Utara (Provsu).

4.2.1. Prosedur Administrasi dan Kepatuhan Regulasi

PT TASPEN mengikuti Peraturan Direksi No. PD-12/DIR/2012, yang mengatur tentang layanan pensiun dan tabungan hari tua. Regulasi ini mencakup ketentuan mengenai proses dan waktu pemrosesan dokumen, namun beberapa pensiunan mengeluhkan proses administrasi yang masih memakan waktu lama.

4.2.2. Kemudahan Akses Pelayanan

Penerapan pelayanan daring (*online*) sudah mulai diimplementasikan, namun belum sepenuhnya optimal. Informan menyebut bahwa layanan digital masih kurang responsif bagi pensiunan yang tidak terbiasa dengan teknologi, sehingga mereka lebih memilih datang langsung ke kantor cabang.

4.2.3. Tingkat Keandalan dan Konsistensi

TASPEN dinilai mampu memberikan layanan sesuai dengan prosedur, tetapi terdapat keluhan tentang keterlambatan pemrosesan dana pensiun pada beberapa kasus tertentu. Ini mengindikasikan bahwa standar pelayanan belum sepenuhnya konsisten di semua level pelayanan.

4.2.4. Daya Tanggap Petugas

Berdasarkan observasi, para petugas di TASPEN Medan menunjukkan sikap ramah dan responsif terhadap pertanyaan pelanggan. Namun, pensiunan mengharapkan layanan yang lebih proaktif, terutama terkait dengan perubahan kebijakan atau update layanan terbaru.

4.2.5. Kepuasan Pelanggan dan Hambatan

Meskipun sebagian besar informan merasa puas, ada yang menyarankan peningkatan transparansi dalam penjelasan hak-hak pensiun. Beberapa pensiunan merasa kurang diberi informasi yang jelas mengenai pencairan manfaat pensiun dan persyaratannya.

4.2.6. Kepastian Waktu Pelayanan

Terdapat gap antara harapan peserta pensiun dan realitas di lapangan terkait waktu layanan. Standar operasional waktu layanan belum sepenuhnya dipenuhi, terutama dalam kasus pengurusan klaim yang melibatkan dokumen tambahan dari instansi terkait.

4.2.7. Infrastruktur dan Fasilitas Pendukung

Observasi menunjukkan bahwa fasilitas kantor cabang sudah memadai, namun ruang tunggu dan aksesibilitas bagi lansia perlu diperbaiki agar lebih ramah pengguna, terutama bagi pensiunan dengan keterbatasan fisik.

4.2.8. Kedisiplinan dan Tanggung Jawab Pegawai

Informan di kalangan pejabat PT TASPEN menyatakan bahwa kedisiplinan pegawai terus diperkuat melalui evaluasi kinerja berkala. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan agar peserta pensiun mendapatkan hak mereka tepat waktu.

4.2.9. Manajemen Keluhan dan Feedback

TASPEN telah menyediakan mekanisme pengaduan, tetapi efektivitas penanganannya masih perlu ditingkatkan. Beberapa pensiunan merasa pengaduan mereka belum ditindaklanjuti dengan cepat dan memadai.

4.2.10. Kendala dalam Penggunaan Sistem Digital

Pelayanan berbasis teknologi seperti aplikasi MyTASPEN mendapat sambutan positif dari pejabat dan generasi muda. Namun, tantangan masih muncul terkait literasi digital bagi pensiunan lansia yang kurang terbiasa dengan teknologi.

4.2.11. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan

PT TASPEN berkomitmen meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan pegawai dan penggunaan sistem informasi yang lebih mutakhir. Ini sejalan dengan upaya menjaga kepercayaan peserta pensiun dan meminimalkan kendala operasional.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan beberapa poin penting terkait dengan sistem pelayanan dana pensiun PT TASPEN Cabang Medan bagi pegawai SETDA Provinsi Sumatera Utara (ProvSU). Aplikasi *Taspen Online Service (TOS)* telah membantu mempercepat proses klaim dana pensiun. Namun, masih terdapat kendala dalam penggunaannya oleh pensiunan yang kurang familiar dengan teknologi. Pemanfaatan digitalisasi perlu diiringi dengan sosialisasi dan pendampingan yang lebih baik bagi peserta yang membutuhkan. Meskipun sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan yang diterima, terdapat ketidakselarasan antara ekspektasi peserta dan realitas waktu pemrosesan. Layanan tatap muka tetap diminati, terutama oleh pensiunan yang menginginkan jaminan dokumen lengkap dan proses yang jelas. Hambatan dalam proses klaim seringkali terjadi akibat kurangnya koordinasi antara PT TASPEN dan SETDA ProvSU. Ini menunjukkan perlunya sinkronisasi yang lebih baik dalam penanganan administrasi untuk mengurangi keterlambatan dan ketidakpastian bagi peserta. elaksanaan reformasi birokrasi di TASPEN sudah menunjukkan hasil positif dalam meningkatkan efisiensi pelayanan. Namun, hambatan administrasi masih ditemukan, terutama terkait regulasi yang tidak selalu disosialisasikan dengan baik kepada peserta. Sikap petugas yang ramah dan responsif mendapat apresiasi dari pensiunan. Namun, ada harapan agar layanan lebih proaktif dalam memberikan informasi dan memperhatikan kebutuhan peserta secara personal. Peningkatan kualitas layanan dapat dicapai melalui kombinasi layanan digital dan tatap muka (hybrid). Perlu pula adanya pelatihan teknologi bagi pensiunan, perbaikan fasilitas kantor yang lebih ramah bagi lansia, dan peningkatan komunikasi antara instansi terkait. Secara keseluruhan, PT TASPEN Cabang Medan telah menunjukkan upaya yang signifikan dalam meningkatkan layanan dana psensiun, namun masih diperlukan perbaikan pada aspek konsistensi, koordinasi, dan sosialisasi agar layanan lebih optimal dan inklusif bagi seluruh peserta.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Fuad, M. (2014). Implementasi Kebijakan dan Kualitas Pelayanan Dana Pensiun di PT TASPEN. *Jurnal Kebijakan Publik*, 5(3), 123-135.
- [2] Ginting, R. (2022). Implementasi Konsep Smart City dalam Pelayanan Publik di Kota Medan. *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota*, 24(2), 189-205.
- [3] Harahap, R. (2020). Hubungan Kualitas Layanan Asuransi Dana Pensiun dengan Kesejahteraan Pensiunan. *Jurnal Kesejahteraan Sosial*, 18(3), 225-240.
- [4] Hutabarat, J. (2022). Analisis Kesenjangan Pelayanan Dana Pensiun di Daerah Perkotaan dan Pedesaan Sumatera Utara. *Jurnal Pembangunan Daerah*, 20(3), 278-295.
- [5] Kurniawan, A. (2019). Hambatan dan Tantangan Pelayanan Pensiun pada PT TASPEN: Studi Kasus Cabang Sumatera Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 80-95.
- [6] Lubis, A. (2019). Analisis Kendala dalam Pelayanan Asuransi Dana Pensiun: Studi Kasus di Sumatera Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(2), 156-170.
- [7] Lubis, M. (2020). Pengaruh Faktor Sosio-Kultural terhadap Persepsi Kualitas Layanan Dana Pensiun. *Jurnal Sosiologi*, 16(1), 45-62.
- [8] Nasution, A. (2023). Pola Kolaborasi Antar Lembaga dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Dana Pensiun. *Jurnal Administrasi Publik*, 21(2), 167-184.
- [9] Nasution, M. (2022). Tantangan Implementasi Teknologi dalam Pelayanan Publik di Era Digital. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 19(1), 45-60.
- [10] Negara, B. K. (2022). *Statistik PNS 2022*. Jakarta: BKN Press.
- [11] Negara., U.-U. R. (n.d.).
- [12] Pardede, R. (2023). Strategi Mitigasi Risiko dan Kontinuitas Bisnis Lembaga Pengelola Dana Pensiun Pasca Pandemi. *Jurnal Manajemen Risiko*, 15(1), 78-95.
- [13] Pelayanan., P. D.-1. (n.d.).
- [14] Purwanto, E. (2020). *Manajemen Dana Pensiun PNS di Indonesia: Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- [15] Rozali, M. (2021). Pengaruh Penggunaan Aplikasi Otentikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi (Studi Kasus PT Taspen Persero Cabang Utama Medan) . *(Disertasi Doktor, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara)*.

- [16] Saragih, B. (2023). Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Publik di Indonesia. . *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 11(2), 78-95.
- [17] Setiawan, D. (2017). Pengaruh Digitalisasi terhadap Efisiensi Pelayanan Dana Pensiun. . *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 6(1), 45-60.
- [18] Siahaan, D. (2022). Tren Investasi Berkelanjutan dalam Pengelolaan Dana Pensiun di Indonesia. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 26(4), 412-430.
- [19] Siahaan, P. (2021). Evaluasi Kinerja PT TASPEN dalam Pelayanan Dana Pensiun PNS. . *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 23(4), 412-428.
- [20] Siahaan, P. (2023). Ekspektasi dan Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Era Digital. . *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 21(1), 78-95.
- [21] Simanjuntak, E. (2023). nalisis Kesenjangan Gender dalam Akses Layanan Dana Pensiun di Indonesia. . *Jurnal Studi Gender*, 18(2), 156-173.
- [22] Sinaga, P. (2021). Dampak Pengelolaan Dana Pensiun terhadap Keberlanjutan Fiskal Pemerintah Daerah. . *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik*, 13(3), 301-318.
- [23] Siregar, H. (2023). Analisis Kebutuhan Pelayanan Asuransi Dana Pensiun di Sumatera Utara. *Jurnal Perencanaan Pembangunan*, 21(1), 55-72.
- [24] Situmorang, B. (2023). Kualitas Pelayanan Dana Pensiun sebagai Indikator Keberhasilan Kebijakan Kepegawaian Daerah. . *Jurnal Kebijakan dan Manajemen PNS*, 17(1), 55-72.
- [25] Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. . Bandung: : Alfabeta.
- [26] Tambunan, R. (2023). Reformasi Birokrasi dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. . *Jurnal Administrasi Negara*, 17(3), 301-318.
- [27] Tarigan, H. (2021). Perlindungan Konsumen dalam Layanan Asuransi Dana Pensiun: Studi Kasus di Sumatera Utara. . *Jurnal Hukum Bisnis*, 19(2), 225-242.
- [28] Yulkarneni, H. (2015). Strategi Peningkatan Layanan KLIM Dana Pensiun di Kantor PT. TASPEN Surabaya. . *Publika*, 3(8).