



## Efektivitas Layanan Taspen *One Hour Online Service* (TOOS) Dalam Memberikan Kemudahan Layanan Tabungan Hari Tua (THT) Dan Pensiun Pertama Bagi Pegawai Negeri Sipil Di Pt Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Medan

Novita Santi Aritonang<sup>1</sup> , Tunggul Sihombing<sup>2</sup> 

<sup>1</sup> Universitas Sumatera Utara, Medan, 20155, Indonesia

<sup>2</sup> Universitas Sumatera Utara, Medan, 20155, Indonesia

Corresponding Authors: [tunggul@usu.ac.id](mailto:tunggul@usu.ac.id)

---

### INFO PASAL

#### Log Artikel:

Diterima: 03 Mei 2025

Direvisi: 26 Mei 2025

Dipublikasi: 01 Juni 2025

Tersedia online:

<https://talenta.usu.ac.id/sajjana>

E-ISSN:XXX

P-ISSN:XXX

---

### Kutipan:

Aritonang, N.S., & Sihombing, T. (2025). Efektivitas Layanan Taspen *One Hour Online Service* (TOOS) Dalam Memberikan Kemudahan Layanan Tabungan Hari Tua (THT) Dan Pensiun Pertama Bagi Pegawai Negeri Sipil Di Pt Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Medan. *Sajjana: Public Administration Review*.

---

### ABSTRAK

Taspen *One Hour Online Service* (TOOS) merupakan layanan satu pintu Taspen yang dapat diakses melalui website pada laman <https://tos.taspen.co.id/> yang dapat melakukan pengajuan klaim online, maupun pengajuan non klaim, pengurusan kartu digital kepesertaan, melacak pengajuan online, memantau status autentikasi, mengambil antian online Mal pelayanan publik, melakukan penghitungan manfaat THT dan pensiun, juga untuk menyampaikan kritik dan saran, memuat informasi dana pensiun bulanan untuk pensiunan. Selain itu, peserta dapat mendapatkan informasi pensiun pokok, mendapat informasi mengenai E-SPT Pajak untuk pensiunan dan melakukan survei kebutuhan peserta untuk peningkatan layanan Taspen Grup. Namun proses penggunaan layanan *Taspen One Hour Online Service* (TOOS) oleh sebagian peserta, mengalami beberapa kendala yang menyebabkan pengerjaan proses klaim dana Tabungan Hari Tua (THT) dan Pensiun Pertama terlambat, selain itu masih kurangnya pemahaman soal teknologi bagi para lansia, sehingga mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan TOOS tersebut yang akhirnya menghambat proses dan mengakibatkan keefektifan program kurang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang didukung dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui proses wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data diperoleh dianalisis secara kualitatif dengan pendekatan teori efektivitas pelayanan yang dikemukakan oleh Sudrajat, meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya penyelesaian, sarana dan prasarana yang memadai, dan juga produk pelayanan. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa efektivitas Layanan TOOS pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Medan dari segi prosedur pelayanan yang dilakukan di PT Taspen (Persero) KCU Medan menggunakan layanan TOOS berjalan cukup efektif, dan prosedur pelaksanaan pelayanan telah sesuai dengan SOP yang ada, dengan informasi yang cukup jelas dan transparan kepada masyarakat, namun waktu penyelesaian pelayanan secara online pada TOOS bagi beberapa Peserta atau nasabah masih dianggap belum efektif, karena pada layanan TOOS masih sering mengalami eror dan juga sistem *down/loading* yang menyebabkan nasabah beralih ke pengajuan klaim manual. Sehingga manfaat TOOS yang diklaim memberikan kemudahan dan keefektifan masih belum dirasakan secara menyeluruh oleh tiap peserta, akan tetapi waktu penyelesaian secara manual bisa dikatakan sangat efektif. Pengajuan klaim yang dilakukan pada TOOS tidak dipungut biaya apapun. Sarana dan prasarana pada pemberian layanan TOOS dianggap efektif karena disediakan wadah untuk bertanya dan juga memberikan kritikan atau saran pada *website*.

**Kata kunci:** Pelayanan Publik, Efektivitas Pelayanan, Taspen *One Hour Online Service*

---

**ABSTRACT**

*Taspen One Hour Online Service (TOOS) is Taspen's one-stop service which can be accessed via the website on the page <https://tos.taspen.co.id/> which can submit online claims, as well as non-claim submissions, manage digital membership cards, track online applications, monitor authentication status, take online queues for public service malls, calculate ENT and pension benefits, also to convey criticism and suggestions, contain information on monthly pension funds for retirees. Apart from that, participants can get basic pension information, receive information regarding Tax E-SPT for retirees and conduct a survey of participants' needs for improving Taspen Group services. However, the process of using the Taspen One Hour Online Service (TOOS) service by some participants experienced several obstacles which caused the claim process for Old Age Savings (THT) and First Pension funds to be late, apart from that there was still a lack of understanding about technology for the elderly, so they experienced difficulties. in using TOOS services which ultimately hampers the process and results in less program effectiveness This research uses a qualitative method with a descriptive approach which is supported by using data collection techniques through interviews, observation and documentation processes. The data obtained were analyzed qualitatively using the service effectiveness theory approach proposed by Sudrajat, including service procedures, completion time, completion costs, adequate facilities and infrastructure, and also service products The results of the research show that the effectiveness of TOOS Services at PT Taspen (Persero) Medan Main Branch Office in terms of service procedures carried out at PT Taspen (Persero) Medan KCU using TOOS services is quite effective, and service implementation procedures are in accordance with existing SOPs, with information that is clear and transparent to the public, however the online service completion time on TOOS for some Participants or customers is still considered ineffective, because the TOOS service still often experiences errors and also the down/loading system causes customers to switch to manual claim submission . So the benefits of TOOS which are claimed to provide convenience and effectiveness have not yet been felt thoroughly by every participant, however the manual completion time can be said to be very effective. There is no charge for submitting a claim to TOOS. The facilities and infrastructure for providing TOOS services are considered effective because they provide a place to ask questions and also provide criticism or suggestions on the website.*

**Keyword:** *Public Service, Service Effectiveness, Taspen One Hour Online Service*



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International.

<http://doi.org/10.26594/register.v6i1.idarticle>

## 1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi pada masa ini mendorong setiap manusia tanpa sengaja terikut arus globalisasi tersebut. Karena pada dasarnya saat ini teknologi telah merajai ditengah-tengah masyarakat luas. Uniknya gelombang arus teknologi tersebut cukup dapat membantu manusia jika dimanfaatkan dengan baik untuk pelayanan. Seperti yang telah kita ketahui kebutuhan akan pelayanan juga semakin meningkat setiap harinya, karena pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan dan bahkan pelayanan tersebut tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Oleh karena itu, sangat diharapkan juga pemerintah dapat memberikan pelayanan yang bermutu tinggi pada setiap masyarakatnya. Pelayanan publik merupakan suatu layanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat dalam mempermudah urusan dan mempersingkat waktu pelaksanaan urusan masyarakat untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah kepada publik juga tidak membeda-bedakan golongan tertentu dan diberikan secara sukarela atau dengan biaya tertentu sehingga kelompok yang paling tidak mampu sekalipun dapat menjangkaunya, termasuk juga Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang telah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakatnya juga layak mendapatkan pelayanan yang baik dari pemerintah. Pegawai Negeri Sipil atau yang selanjutnya disingkat menjadi PNS yang merupakan salah satu perpanjangan tangan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, juga membutuhkan pelayanan dari pemerintah itu sendiri. PNS mempunyai kedudukan dan peranan yang cukup penting dalam penyelenggaraan pembangunan nasional. Oleh karena itu kelancaran dalam pelaksanaan pembangunan nasional juga tergantung dari semangat, tekad, sikap, mental, dan kedisiplinan dari unsur aparatur negara tersebut. Melihat begitu pentingnya peran PNS dalam pembangunan nasional maka PNS perlu diberikan perlindungan, pemeliharaan, serta peningkatan kesejahteraan sehingga nantinya dapat meningkatkan produktivitas kerja, dengan selalu

bersikap disiplin, profesional, memiliki loyalitas, dan juga dapat memberikan rasa aman dalam menjalankan tugas yang diembannya.

PT Taspen (Persero) atau Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang dibentuk untuk mengelola Jaminan Sosial bagi PNS dan juga Pejabat Negara. PT Taspen (Persero) hadir dengan tugas untuk mengelola asuransi sosial yang terdiri dari Program Pensiun, Program Tabungan Hari Tua (THT), Program Jaminan Keselamatan Kerja dan Program Jaminan Kematian. Dengan memberikan jaminan keuangan di masa pensiun dengan meningkatkan kesejahteraan PNS dan keluarganya dengan memberikan jaminan keuangan pada waktu mencapai usia pensiun jika sewaktu waktu tidak dapat bekerja lagi karena tidak dapat produktif lagi untuk melaksanakan tugas-tugas pemerintahan yang dibebankan kepada peserta atau bagi ahli warisnya (suami/isteri/anak/orang tua) pada waktu peserta meninggal dunia sebelum usia pensiun/tertimpa resiko kematian ketika menjalani masa pensiun.

PT Taspen (Persero) diharuskan bisa memberikan pelayanan yang bermutu dan berkualitas, karena hal tersebut sangat berpengaruh sangat berpengaruh bagi tercapainya tujuan perusahaan. Oleh karena itu Taspen banyak mengeluarkan inovasi untuk mencapai suatu pelayanan yang bermutu tinggi, salah satunya adalah di ciptakannya layanan satu pintu, yakni Taspen One Hour Online Service (TOOS). TOOS merupakan layanan satu pintu Taspen yang dapat di akses melalui website pada laman <https://tos.taspen.co.id/> yang dapat melakukan pengajuan klaim online, maupun pengajuan non klaim, pengurusan kartu digital kepesertaan, melacak pengajuan online, pemantau status otentikasi, mengambil antrian online Mal pelayanan publik, melakukan penghitungan manfaat THT dan pensiun, juga untuk menyampaikan kritik dan saran, memuat informasi dana pensiun bulanan untuk pensiunan. Selain itu, peserta dapat mendapatkan informasi pensiun pokok, mendapat informasi mengenai E-SPT Pajak untuk pensiunan dan melakukan survei kebutuhan peserta untuk peningkatan layanan Taspen Grup.

Seluruh data peserta dalam TOOS sudah terintegrasi dengan data Pemerintah Daerah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Badan Kepegawaian Negara, Sekretariat Negara Republik Indonesia, Kementerian Keuangan, Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN), Kementerian Agama dan seluruh mitra bayar Taspen. Hal ini membuat pelayanan menjadi lebih cepat dan tepat. Di saat yang sama, Taspen menjamin keamanan data dan menjamin kerahasiaan data peserta. Akses data peserta secara lengkap hanya dimiliki oleh Taspen dan seluruh prosedur akses data harus melalui persetujuan serta verifikasi dari peserta yang bersangkutan. Pada periode Januari sampai Mei 2024, TOOS sudah diakses oleh 78,56 juta orang dari seluruh Indonesia untuk melakukan proses layanan klaim dan non-klaim.

Berdasarkan permasalahan diatas akhirnya muncul permasalahan dalam proses pelaksanaan yang akhirnya memperlambat pekerjaan dan pelayanan yang di berikan kurang maksimal, sehingga peneliti tertarik untuk meneliti tentang "Efektivitas Layanan Taspen One Hour Online Service (TOOS) dalam memberikan kemudahan Layanan Tabungan Hari Tua (THT) dan Pensiun Pertama bagi Pegawai Negeri Sipil di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Medan".

Hipotesis kerja adalah hipotesis yang sebenarnya asli bersumber dari kesimpulan teoritik (Tatang 2000:184). Hipotesis kerja disusun berdasarkan atas teori yang paling handal yang dipandang sangat menentukan jawaban terhadap penelitian yang dilakukan. Adapun hipotesis kerja dalam penelitian ini sesuai dengan teori Ridwan & Sudrajat (2009:103), yaitu terkait dengan prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi pegawai, produk pelayanan pada efektivitas TOOS dalam memberikan kemudahan Layanan THT dan Pensiun Pertama bagi Pegawai Negeri Sipil di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Medan.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, penelitian kualitatif menurut Moelong (dalam Agustinova, 2015:9) adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Penelitian deskriptif mencakup metode penelitian yang lebih mendalam karena memberikan gambaran tentang fenomena dan kejadian yang diamati secara langsung serta berusaha menerangkan hubungan berdasarkan data dan fakta yang diperoleh di lapangan. Penelitian ini akan menitik beratkan pada upaya untuk memberikan deskripsi umum mengenai Efektivitas Layanan Taspen One Hour Online Service (TOOS) dalam memberikan kemudahan Layanan Tabungan Hari Tua (THT) dan Pensiun Pertama bagi Pegawai Negeri Sipil di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Medan.

## 2.1 Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini yaitu di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Medan di Jl. H. Adam Malik No. 64. Alasan peneliti mengambil lokasi penelitian tersebut karena PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Medan diharapkan mampu memberikan informasi terkait judul penelitian yang akan diteliti, dikarenakan PT. Taspen (Persero) KCU Medan menggunakan sistem layanan Taspen One Hour Online Service (TOOS).

## 2.2 Teknik Pengumpulan Data dan Sumber Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena bertujuan untuk mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang diharapkan (Sugiyono, 2016:101). Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan melalui 2 metode pengumpulan data, yaitu:.

### 1. Teknik Pengumpulan Data Primer

Teknik pengumpulan data primer yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah melalui instrument:

#### a Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu Sugiyono (Kaelani 2012:111). Wawancara dilakukan dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan secara langsung dan terbuka kepada informan atau sejumlah pihak yang terkait dan berhubungan dengan masalah yang diteliti untuk memperoleh data yang lengkap dan mendalam, dengan menggunakan alat penelitian, yaitu pedoman wawancara.

#### b Observasi

Observasi adalah suatu pengamatan terhadap objek yang diteliti baik secara langsung maupun secara tidak langsung, untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian (Kaelan 2012:101). Pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dengan cara turun langsung ke lokasi untuk mengamati segala perilaku dan aktivitas yang ingin diteliti. Dalam pengamatan ini peneliti diperkaya dengan data-data baik dalam bentuk tertulis ataupun bentuk soft copy yang didapatkan di lapangan. Data tersebut diteliti dan dipahami lebih mendalam lagi secara berulang-ulang untuk mendapatkan data yang dirasakan dibutuhkan dalam penelitian ini, alat observasi yang digunakan adalah pedoman observasi.

### 2. Teknik Pengumpulan Data Sekunder

Teknik pengumpulan data sekunder dapat dilakukan dengan menggunakan instrumen sebagai berikut:

#### a. Studi Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, diperoleh dengan mencari informasi berdasarkan dokumen dokumen, foto, gambar, dan arsip perusahaan yang memiliki relevansi dengan penelitian yang ada dilokasi penelitian atau sumber-sumber lain yang terkait dengan objek penelitian. Studi dokumentasi dilakukan dengan menggunakan pedoman dokumentasi.

#### b. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah yaitu teknik pengumpulan data yang diperoleh dari buku-buku, karya ilmiah, dan pendapat para ahli yang berkompetensi, serta memiliki relevansi dengan masalah yang diteliti.

## 2.3 Penentuan Informan

Subjek penelitian adalah orang yang diminta untuk memberikan keterangan tentang suatu fakta atau pendapat, sebagaimana dijelaskan menurut Arikunto (2006:20) subjek penelitian adalah subjek yang dituju untuk diteliti oleh peneliti. Informan dalam penelitian kualitatif yaitu informan yang memahami informasi tentang objek penelitian ini. Oleh karena itu, informan di dalam suatu penelitian sangat dibutuhkan oleh peneliti agar memperoleh informasi terkait dengan judul penelitian yang telah ditetapkan.

NO	Informan Penelitian	Informasi Yang Dibutuhkan	Jumlah
1.	Pegawai PT. Taspen KCU Medan	Bagaimana efektivitas Layanan Taspen One Hour Online Service (TOOS) dalam memberikan kemudahan Layanan Tabungan Hari Tua (THT) dan Pensiun Pertama bagi Pegawai Negeri Sipil di PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Medan	2
2.	Pegawai Pihak Ketiga Pengurus Berkas	Bagaimana efektivitas Layanan Taspen One Hour Online Service (TOOS) dalam memberikan kemudahan Layanan Tabungan Hari Tua (THT) dan Pensiun Pertama bagi Pegawai Negeri Sipil di PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Medan	2
3.	Pegawai Negeri Sipil Peserta THT dan Pensiun Pertama	Bagaimana efektivitas Layanan Taspen One Hour Online Service (TOOS) dalam memberikan kemudahan Layanan Tabungan Hari Tua (THT) dan Pensiun Pertama bagi Pegawai Negeri Sipil di PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Medan	15

**Tabel 2.1 Matriks Informan**

*Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2024*

#### 2.4 Teknik Analisis Data

Sesuai dengan metode penelitian, teknik analisis data dilakukan dengan cara mengorganisasi data yang diperoleh kedalam sebuah kategori, menjabarkan data kedalam unit-unit, menganalisis data yang penting, menyusun atau menyajikan data yang sesuai dengan masalah penelitian dalam bentuk laporan dan membuat kesimpulan agar mudah untuk dipahami. Sesuai dengan jenis penelitian di atas, maka peneliti menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman untuk menganalisis data hasil penelitian. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas.

##### 1. Reduksi Data

Data yang diperoleh peneliti di lapangan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi direduksi dengan cara merangkum, memilih dan memfokuskan data pada hal-hal yang sesuai dengan tujuan penelitian. Pada tahap ini, peneliti melakukan reduksi data dengan cara memilah-milah, mengkategorikan dan membuat abstraksi dari catatan lapangan, wawancara dan dokumentasi.

##### 2. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan setelah data selesai direduksi atau dirangkum. Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dianalisis kemudian disajikan dalam bentuk CW (Catatan Wawancara), CL (Catatan Lapangan) dan CD (Catatan Dokumentasi). Data yang sudah disajikan dalam bentuk catatan wawancara, catatan lapangan dan catatan dokumentasi diberi kode data untuk mengorganisasi data, sehingga peneliti dapat menganalisis dengan cepat dan mudah. Peneliti membuat daftar awal kode yang sesuai dengan pedoman wawancara, observasi dan dokumentasi. Masing-masing data yang sudah diberi kode dianalisis dalam bentuk refleksi dan disajikan dalam bentuk teks.

##### 3. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif model interaktif adalah penarikan kesimpulan dari verifikasi. Berdasarkan data yang 42 telah direduksi dan disajikan, peneliti membuat kesimpulan yang didukung dengan bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data. Kesimpulan adalah jawaban dari rumusan masalah dan pertanyaan yang telah diungkapkan oleh peneliti sejak awal.

#### 2.5 Teknik Keabsahan Data

Pertanggungjawaban data secara ilmiah, perlu dilakukan pemeriksaan keabsahan data. Untuk menganalisis dan memeriksa keabsahan data, teknik yang digunakan adalah teknik triangulasi data. Dalam penelitian dapat dipergunakan lima jenis triangulasi, yaitu:

1. Triangulasi data adalah mempergunakan berbagai sumber data/informasi. Dalam teknik triangulasi ini adalah mengelompokkan para pemangku kepentingan program dan mempergunakannya sebagai sumber/data informasi.
2. Triangulasi peneliti. Teknik triangulasi ini digunakan oleh evaluator atau tim evaluator dalam satu proyek evaluasi. Para evaluator mempergunakan metode kualitatif yang sama, misalnya wawancara, observasi, studi kasus, kelompok kunci atau informan kunci. Temuan dari setiap evaluator dibandingkan, jika temuan dari berbagai evaluator berbeda Satu sama lain maka diperlukan studi lebih lanjut untuk menentukan perbedaan tersebut. Apakah ada kemungkinan perbedaan tersebut dapat diperkecil. Triangulasi teori.
3. Triangulasi teori adalah penelitian dengan mempergunakan berbagai profesional dengan berbagai latar belakang ilmu pengetahuan data/informasi. evaluator untuk dari berbagai menilai disiplin suatu ilmu menginterpretasikan data/informasi dengan cara yang sama dan mengambil kesimpulan data/informasi dicapai. yang sama, maka validitas Triangulasi metode.
4. Triangulasi metode adalah pemakaian berbagai metode-metode kuantitatif dan /atau metode kualitatif untuk mengevaluasi program. Jika kesimpulan dari setiap metode sama, maka validitas penelitian ditetapkan. Triangulasi metode merupakan triangulasi yang banyak diterapkan karena akan menghasilkan informasi yang kaya, rinci, dan valid. Akan tetapi, triangulasi ini memerlukan banyak sumber dan waktu penelitian.

Penelitian ini penulis menggunakan jenis triangulasi data. Teknik triangulasi data dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh melalui wawancara antara subjek penelitian yang satu dengan yang lain, juga melihat hasil observasi dan dokumentasi yang ada. Data dapat dikatakan absah apabila terdapat konsistensi atau kesesuaian antara informasi yang diberikan oleh informan satu dengan informan lainnya serta hasil observasi dan dokumentasi.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1.1 Taspen *One Hour Service*

Taspen One Hour Online Service (TOOS) yang diyakini sebagai teknologi yang dapat memberikan maksimal dalam pelayanan memiliki motto pelayanan yang menjadi acuan bagi pelayanannya, yaitu:

- a. Tepat orang  
Pembayaran klaim diberikan kepada peserta atau penerima pensiun yang berhak sesuai dengan identitas. Apabila peserta masih hidup atau masih bisa menerima dana pensiun sendiri maka dibuktikan dengan identitas yang meliputi NIP, nama, tanggal lahir, jenis kelamin, status, Instansi dan domisili. Kemudian, bagi penerima pensiun atau ahli waris dapat membuktikan dengan identitas berupa KTP/SIM/Kartu pegawai sesuai dengan dokumen kepesertaan yang sah
- b. Tepat waktu  
Pemberian dana tabungan pensiun dilakukan secara tepat waktu, dana dapat di proses setelah peserta mengajukan klaim dana tabungan sebelumnya, baik itu secara online maupun manual. Kemudian penyampaian informasi, dokumen, dan pembayaran manfaat peserta dapat di proses setelah semua data yang diperlukan telah lengkap.
- c. Tepat jumlah  
Besarnya pembayaran manfaat kepada peserta pensiun berdasarkan perhitungan komponen dan koefisien yang telah ditetapkan tanpa adanya pembebanan biaya dan potongan dalam bentuk apapun, sehingga peserta penerima tabungan dana pensiun tidak perlu melakukan pembayaran atau pemotongan apapun.
- d. Tepat tempat  
Pembayaran manfaat kepada peserta pensiun dilakukan di tempat tempat pengambilan klaim sesuai permintaan peserta yang tercantum dalam dokumen permohonan pembayaran klaim
- e. Tepat administrasi  
Tata kelola dokumen kepesertaan dan pembayaran klaim dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip mudah, cepat, akurat, dan dapat dipertanggung jawabkan.

Penggunaan layanan Taspen TOOS di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Medan mulai dilakukan sejak tahun 2023 tetapi penggunaannya belum terlalu efektif. Data pengakses web tersebut tidak tercantum pada pendataan, karena website tersebut dapat diakses secara publik secara nasional. Tetapi masih

bisa diketahui dari berapa banyak peserta yang datang langsung ke kantor Taspen, dari hasil pengamatan secara langsung di lokasi selama seminggu, perharinya peserta Taspen masih ada hampir 100 orang yang melakukan pengurusan kalim. Maka, dari hasil pengamatan tersebut dapat disimpulkan bahwa penggunaan layanan Taspen TOOS di cabang Utama Medan belum di katakana efektif.

### 3.1.2 Prosedur Pelayanan TOOS

Prosedur pelayanan merupakan rangkaian dari proses tata kerja yang saling berkaitan dengan lainnya, yang menunjukkan tahapan secara jelas dan pasti. Pengajuan klaim THT dan Pensiun Pertama pada PT Taspen (Persero) dikalim secara bersamaan. Taspen menyediakan sistem website untuk memudahkan peserta pensiun dalam mengakses berbagai layanan online termasuk juga layanan THT dan Pensiun Pertama yang dapat diakses melalui <https://tos.taspen.co.id>. Prosedur pelayanan pengajuan THT dan Pensiun Pertama yang harus dilakukan peserta pada laman TOOS secara online adalah:

1. Mengakses website TOOS pada <https://tos.taspen.co.id>, kemudian memilih fitur layanan klaim online pada website TOOS Laman TOOS menyediakan beberapa fitur pelayanan, yaitu: (1) Layanan Kartu Digital, untuk pembuatan kartu digital kepesertaan, (2) Layanan Antrian Online MPP, untuk pengambilan nomor antian online pada Mal Pelayanan Publik, (3) Layanan Klaim Online, untuk pengajuan klaim secara online, (4) Layanan Pengajuan Non Klaim, untuk pengajuan layanan selain klaim, (5) Layanan Lacak Pengajuan Online, untuk pelacakan pengajuan yang telah dilakukan pada pelacakan klaim atau non klaim, (6) Estimasi Manfaat THT dan Pensiun, untuk mengetahui perkiraan estimasi dana THT dan juga Pensiun yang akan diterima, (7) Pensiun Bulanan, berisi informasi dana pensiun bulanan untuk pensiunan, (8) E-SPT Pajak Pensiun, menyediakan informasi ESPT pajak untuk pensiunan, (9) Status Otentikasi, memberikan informasi mengenai otentikasi pensiun, (10) Taspen Care, layanan yang disediakan untuk menyampaikan keluhan atau pertanyaan terkait layanan pada TOOS (11) Informasi Pensiun Pokok, memberikan informasi mengenai kenaikan pensiun pokok, (12) Survey Kebutuhan Peserta, penyediaan survei bagi peserta untuk peningkatan layanan Taspen Group. Untuk melakukan pengajuan pengurusan THT dan Pensiun Pertama, peserta bisa memilih layanan klaim online pada fitur yang tersedia.
2. Memilih jenis pengajuan dan mengisi persyaratan klaim Pada fitur klaim online, akan ditunjukkan jenis pengajuan dan persyaratan klaim yang harus dilengkapi oleh peserta. Jenis pengajuan & persyaratan klaim terdapat dua status PNS yang bisa dipilih oleh peserta atau nasabah sesuai dengan statusnya. Pertama, ASN aktif, yang dimana dalam hal ini peserta tersebut belum pensiun, tetapi akan memasuki masa pensiun. Kedua, Pensiunan, pada jenis ini peserta atau nasabah sudah dinyatakan pensiun. Pengajuan THT dan Pensiun Pertama peserta disarankan memilih jenis status kepesertaan ASN Aktif, dikarenakan mereka belum sepenuhnya pensiun dan belum terdaftar sebagai peserta pensiun.
3. Selanjutnya penentuan ahli waris atau penerima manfaat Setelah menentukan status kepesertaan pada jenis pengajuan dan persyaratan klaim, selanjutnya peserta atau nasabah menentukan ahli waris, dimana ahli waris tersebut digunakan sebagai penerima dana THT dan Pensiun Pertama yang akan diajukan. Ada beberapa pilihan yang bisa kita pilih untuk menentukan ahli warisnya.

Prosedur pelayanan pada TOOS dalam melakukan klaim THT dan Pensiun Pertama sudah cukup jelas dan mudah dipahami. Tetapi ada beberapa kendala yang umumnya sering terjadi dalam mengakses layanan TOOS tersebut, yaitu terhambatnya proses klaim THT dan Pensiun Pertama, di karenakan masih seringnya terjadi down website/ proses loading yang lama pada saat melakukan pengajuan THT dan Pensiun Pertama, yang menyebabkan proses pengajuan klaim THT dan Pensiun Pertama menjadi terhambat. Pada saat melakukan wawancara pada peserta Taspen yang baru saja mengajukan proses klaim THT dan Pensiun Pertama, Ibu Sumarni mengatakan bahwa:

*“kami mengurus untuk pensiun hanya disuruh mengumpulkan berkas keperluan yang akan di bawa ke kantor saja, dan yang akan menguruskannya nanti ada salah satu pegawai disini juga. Berkas yang harus kami lengkapi seperti surat SKCK dari kepolisian dan juga surat pernyataan dari pengadilan Negeri“ (Wawancara dengan Ibu Sumarni, selaku PNS di Museum Sumatera Utara, 2023)*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pengajuan klaim THT dan Pensiun Pertama Bu Sumarni bisa di katakana masih bersifat manual. Hal ini didukung oleh pernyataan dari Bu Samaria dari instansi yang sama juga mengatakan:

*“Pengumpulan berkas kami biasanya diminta jauh hari sebelum hari purnabakti kami, mungkin sekitar 6 bulan sebelum masa purnabakti berkas harus sudah di kumpulkan ke pada pegawai kami, karena kami dibawah naungan Dinas Pariwisata, jadi yang bertanggung jawab untuk menguru dan mengumpulakn berkas kami adalah dari kantor Dinas Pariwisata” (Wawancara dengan Ibu Sumaria, selaku PNS di Museum Sumatera Utara, 2023)*

Berbeda dengan pernyataan yang disampaikan oleh Bu Wiji, yang saat ini akan melakukan pengajuan klaim THT dan Pensiun Pertama, yang mengatakan bahwa:

*“Zaman sekarang udah canggih nak, ini ibu sekarang kebetulan lagi nyiapin berkas untuk melakukan pengajuan klaim pensiun, gampang aja ibu rasa, hanya ngajuin dari rumah aja udah bisa, jadi ibu ga perlu datang ke Taspennya lagi kan, apalagi jauh kantornya dari sini, tetapi memang untuk penyiapan berkas harus sudah dilengkapi jauh hari sebelum pensiun, agar nanti pas hari peniunnya uang kita bisa langsung cair”.*

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti terkait dengan prosedur pelayanan TOOS di Kantor Cabang Utama Medan, sudah berjalan sesuai dengan SOP yang telah ada, namun ada kendala lainnya yang menyebabkan layanan manual lebih disukai oleh peserta atau nasabah, selain dari kurangnya pemaham terkait prosedur, pelayanan dari pegawai Taspen secara manual lebih disukai karena pelayanan yang diberikan sangat baik.

### 3.1.3 Waktu Penyelesaian Pengajuan Kalian THT dan Pensiun Pertama

Kepastian waktu terhadap pemberian pelayanan sangat berpengaruh pada prediktabilitas yang bermanfaat bagi masyarakat maupun pemerintah. Waktu penyelesaian tersebut ditetapkan sejak saat pangajuan pemohon sampai dengan penyelesaian pengadun, dalam waktu penyelesaian harus adanya transparansi terhadap masyarakat terkait waktu penyelesaian pelayanan.

Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pengajuan klaim jika semua berkas sudah lengkap hanya memakan waktu kurang dari 1 jam atau bahkan lebih cepat hanya sampai 10 menit saja. Hal tersebut dijelaskan oleh ibu Yunita, salah satu Peserta Taspen yang saya jumpai di lokasi, yang mengatakan bahwa:

*“Pengajuan klaim pada sistem website-nya yang sudah ibu coba buat lambat sih dek, makanya sekarang ibu ada disini, udah coba mengajukan dari online untuk pengajuan pencairan dana dek, tetapi kemarin saya akses mutar-mutar terus gak bisa ku buka, gak tau salahnya dimana padahal jaringan bagu-bagus aja kok, tapi untuk pelayanan pegawainya ini mereka ligat dan cara kerja mereka juga cepat” (Wawancara dengan Ibu Yunita, selaku peserta Taspen, 2024).*

Sejalan dengan hal tersebut, pak Silaban guru SMA 10 yang saya jumpai juga mengatakan hal yang sama,

*“Gak ngerti saya gimana ngajuinnya, katanya dari internet tapi pas dibuka loding aja terus, dari pada saya lama nungguin itu saya mending langsung datang ke kantor aja, biar disana nanti juga diajari gimana proses dan cara kerjanya” (Wawancara dengan Bapak Silaban, selaku Peserta Taspen, 2023)*

Waktu penyelesaian proses pelayana pada TOOS masih belum efektif karena sering terjadi masalah sistem eror yang menyebabkan sulitnya untuk mengakses website TOOS tersebut.

### 3.1.4 Biaya Penyelesaian Pengajuan Klaim Pada TOOS

Pengurusan pengajuan klaim pada TOOS tidak dipungut biaya apapun atau gratis. Taspen memberikan pelayanan pada peserta atau nasabah tanpa adanya dipungut biaya apapun juga, karena pada dasarnya PNS telah membayarkan iuran tiap bulannya yang besarnya sesuai dengan pangkat dan golongan, maka untuk pengajuan kalim pensiun tidak akan dipungut biaya apapun, hal tersebut diatur dalam UU Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara pasal 22 ayat 4:

*“sumber pembiayaan jaminan pensiun dan jaminan hari tua berasal dari pemerintah selaku pemberi kerja dan iuran Pegawai ASN yang bersangkutan.” (Undang-undang No. 20 Tahun 2023)*

Hal tersebut dapat disampaikan juga oleh bu Samaria,

*“sepanjang saya mengurus untuk pencairan dana Pensiun ini sama sekali gak mengeluarkan biaya apapun dek, sepeserpun mereka gak ada minta biaya kok” (Wawancara dengan Ibu Samaria, selaku peserta Taspen dari Instansi Museum Sumatera Utara, 2023)*

Pendapat tersebut juga didukung oleh pak Silaban :

*“ini aku jadinya ngurus secara manual tapi tetap aja gak ada biaya yang mereka minta sama sekali kok, malah pegawainya baik dan ramah semua. Jadi semua urusan lancar dan hari ini udah beres semua”. (Wawancara dengan Bapak Silaban, 2023)*

Pengajuan klaim THT dan Pensiun Pertama di PT Taspen (Persero) KCU Medan telah berjalan efektif tanpa melakukan diskriminatif dan pembayaran yang mahal.

### 3.1.5 Sarana Dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana yang pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik dapat mendukung dan menentukan keberhasilan dari suatu pelayanan. Sarana dan prasarana layanan TOOS pada PT Taspen (Persero) KCU Medan telah dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai.

Pada *website* TOOS juga dilengkapi layanan pengaduan untuk memudahkan peserta atau nasabah dalam menyampaikan kendala yang dihadapinya.

Namun, dari wawancara yang telah di lakukan dengan bu Yunita mengatakan:

*“saya bingung dek, jaman sekarang apa-apa online. Umur sudah tua saya gak ngerti lagi gimana caranya buka internet gitu, dirumah juga nggak ada yang ajarin makanya langsung ke kantor aja biar mereka (pegawai Taspen) yang kerjakan, karena saya pribadi juga menggunakan hp hanya untuk wa aja, nelpon dan chat, makanya ada sistem seperti ini buat pusing. Apalagi setiap bulannya nanti untuk pencairan pensiun harus ada perekaman wajah pake hp, itu kalo saya buat sering gagal” (Wawancara dengan Ibu Yunita, peserta Taspen, 2024)*

Banyak orang tua yang sudah berumur kesulitan dalam melakukan pengajuan klaim secara online karena kurangnya pemahaman tentang perkembangan teknologi dan kurang paham gimana cara untuk mengakses sebuah website online. Pada kantor Taspen juga disediakan fasilitas terbaik bagi para peserta yang ingin melakukan pengurusan maupun penarikan dana pensiun, tempat duduk yang banyak, tempat yang bersih dan nyaman, juga disediakan cemilan dan minuman gratis bagi nasabah. Hal tersebut menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pada kantor PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Medan telah berjalan dengan baik.

### 3.1.6 Produk Pelayanan Pada TOOS

Produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dalam produk pelayanan TOOS pada PT Taspen (Prsero) Kantor Cabang Utama Medan, produk pelayanan yang diterima telah sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh nasabah. Nasabah yang mengajukan klaim THT dan Pensiun Pertama juga memperoleh hasil dari pengajuan klaim tersebut. Pada website <https://tos.taspen.co.id>. terdapat beberapa layanan yang ditawarkan dan salah satunya pengajuan klaim online.

## 3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Layanan *One Hour Online Service (TOOS)* di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Medan

Pelayanan yang diterima oleh peserta Taspen dapat diukur kualitasnya dengan menggunakan teori Pasuraman (2021) yang memiliki 5 indikator penentu, yaitu: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy. Berdasarkan temuan peneliti faktor yang mempengaruhi efektivitas layanan *One Hour Online Service (TOOS)* adalah:

### 1. *Tangible*

Bangunan fisik dan juga fasilitas yang disediakan oleh Taspen KCU Medan kepada peserta Taspen sudah tersedia dengan baik seperti tempat duduk yang memadai dengan jumlah yang cukup banyak

sehingga peserta Taspen yang sebagian besar orang tua tidak perlu merasa capek untuk berdiri terus saat mengantri, tersedia juga cemilan dan minuman gratis kepada peserta atau nasabah saat menunggu, ruangan yang nyaman dengan adanya fasilitas AC, dan lain sebagainya.

2. *Reliability*

TOOS merupakan program yang memudahkan peserta atau nasabah Taspen dalam pengajuan klaim, namun pada praktiknya masih banyak peserta yang belum tau cara menggunakannya. Berdasarkan wawancara yang dilakukan bahkan sebagian peserta tidak mengetahui mengenai program TOOS tersebut.

3. *Responsiveness*

Berdasarkan hasil wawancara yang ditemukan oleh peneliti respon maupun tanggapan pegawai Taspen KCU Medan sangat baik dan hampir sebagian Peserta merasa puas, semua pegawai tanggap dan mampu memberikan penjelasan yang mudah dipahami oleh peserta. Dari observasi peneliti juga menemukan bahwa pegawai Taspen mampu memberikan bantuan pada peserta yang sudah berumur dan tidak ada pendampingan.

4. *Assurance*

Pegawai Taspen tanggap dan mampu memberikan jaminan berupa waktu selesai pelayanan, dibuktikan dari hasil wawancara dengan beberapa peserta Taspen yang mengatakan bahwa seluruh pegawai ramah dan juga sopan dalam menjawab tiap pertanyaan, cara kerja mereka juga cepat dan ligat.

5. *Empathy*

Pegawai Taspen KCU Medan memiliki empati yang sangat bagus, kebanyakan peserta Taspen adalah orang tua, pegawai Taspen bisa tetap sabar menjeaskan dan memaparkan apa yang belum di pahami oleh peserta Taspen, bahkan pegawai Taspen juga sangat tanggap dalam memberikan bantuan sehingga peserta Taspen tidak kebingungan lagi.

## 4. Kesimpulan Dan Saran

### 4.1 Kesimpulan

*Taspen One Hour Online Service* (TOOS) diciptakan untuk memberikan kemudahan yang maksimal untuk penggunaanya, dengan adanya layanan TOOS ini di harapkan pelayanan yang di dapatkan lebih bermutu dan meberikan kepuasan kepada pengguna. Dengan komitmen 5T yang dimiliki Taspen, yaitu: tepat administrasi, tepat orang, tepat waktu, tepat jumlah, dan tepat tempat membuat mereka memberikan pelayanan yang bagus dan berkualitas. Dari pembahasan yang telah saya paparkan di atas dapat di simpulkan bahwa, Efektivitas Layanan TOOS pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Utama Medan dari segi prosedur pelayanan yang dilakukan di PT Taspen (Persero) KCU Medan menggunakan layanan TOOS berjalan cukup efektif, dan prosedur pelaksanaan pelayanan telah sesuai dengan SOP yang ada, dengan informasi yang cukup jelas dan transparan kepada masyarakat. Berdasarkan waktu penyelesaian pelayanan secara online pada TOOS beberapa Peserta atau nasabah masih dianggap belum efektif, karena pada layanan TOOS masih sering mengalami eror dan juga sistem down/loading terus yang menyebabkan nasabah beralih ke pengajuan klaim manual. Sehingga manfaat TOOS yang diklaim memberikan kmudahan dan keefektifan masih belum dirasakan secara menyeluruh oleh tiap peserta, akan tetapi waktu penyelesaian secara manual bisa dikatakan sangat efektif.

Peserta yang melakukan pengajuan klaim baik dari sistem TOOS maupun manual tidak dipungut biaaya sama sekali oleh pegawainya. Karena tiap bulannya dari awal bergabung jadi peserta Taspen wajib memberikan iuran tiap bulannya dari potong gaji. Dari segi sarana dan prasarana pada pemberian layanan TOOS dianggap efektif karena disediakan wadah untuk bertanya dan juga memberikan kritikan atau saran pada website. Pada kantor Taspen KCU Medan juga disediakan fasilitas terbaik bagi peserta berupa tempat duduk yang nyaman, ruangan ber-AC, disediakan cemilan dan minuman saat menunggu antrian dan masih banyak lagi. Untuk Produk pelayanan yang diberikan TOOS sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah.

#### 4.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian yang di paparkan pada pembahasan sebelumnya, sarang yang dapat diberikan oleh peneliti guna meningkatkan kualitas pelayanan di PT Taspen (Prsero) KCU Medan, diantaranya:

1. Program TOOS merupakan program yang sangat bagus yang dapat memberikan kemudahan pada peserta Taspen jika diimplementasikan dengan baim dan benar, diharapkan bagi PT Taspen (Persero), untuk lebih meningkatkan lagi performa dari TOOS, karena pada sistemnya masih sering mengalami eror saat digunakan, sehingga waktu yang dibutuhkan dalam pengajuan klaim lebih lama.
2. Sangat diharapkan untuk memberi pendampingan pada nasabah yang sudah lansia, karena pada umumnya mereka masih kesusahan dalam menggunakan teknologi saat ini.
3. Lebih aktif lagi memberikan sosialisasi terkait inovasi apa saja yang sudah diluncurkan Taspen, supaya tiap peserta mengetahui fitur baru yang akan digunakan. Sejauh ini PT Taspen KCU Medan sudah memberikan sosialisai tetapi masih kurang efektif jika sosialisasi yang dilakukan hanya di kantor Taspen saja, sarannya sosialisasinya bisa dilakukan di tiap instansi para peserta.

## Referensi

### Buku:

- Bungin, Burhan. 2007. Penelitian Kualitatif. Jakarta: Kencana
- Deddy, Hendrikus dan Afandi. 2018. ADMINISTRASI Publik Untuk Pelayanan Publik. Bandung: Alfabeta CV
- Dunn, W. N. 1999. Pengantar Analisis kebijakan Publik. Yogyakarta : Gajah Mada University Press
- Fahmi, Irham. 2016. Perilaku Organisasi (teori, aplikasi dan kasus). Bandung: Alfabeta
- Handoko, T.Hani, 1993. Manajemen, Edisi Kedua Cetakan Ketujuh, BPFE, Yogyakarta.
- Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan
- Kaelan. 2012. Metode Penelitian Kualitatif Interdisipliner Bidang Sosial, Budaya, Filsafat, Seni, Agama dan Humaniora. Yogyakarta: Paradigma
- Moleong, Lexy. J, 2012, Metodologi Penelitian Kualitatif, PT. Remaja Karya, Bandung
- Pasolong, Harbani. 2017. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Rahmana, Muhammad Fitri, dkk. 2020. Pelayanan Publik. Yayasan Kita Menulis
- Ridwan, Juniarto. dan Sudrajat, Achmad Sodik. 2009. Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik. Bandung: Nuansa
- Siagian, S.P. 2002. Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Singarimbun, Masri & Sofian Effendi. 2015. Metode Penelitian Survei. Jakarta: LP3ES
- Soewarno, Handyaningrat. 1990. Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen. Jakarta : Haji Masagung
- Sudjono, Imam. 1999. Dana Pensiun Lembaga Keuangan. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

### Jurnal :

- Enitasari, R. & Hertati, D. (2019), Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Berkas Milik Dewa Di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo, *Public Administration Journal*, 2(5), 136-149
- Lubis, Hari. S.B. dan Martani Husaini. 1987. Teori Organisasi (Suatu Pendekatan Makro). Jakarta: Pusat Antar Universitas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Indonesia
- Layaman. 2006. Studi Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Cirebon
- Rizal Bungkaes Heri, dkk. 2013. Hubungan Efektivitas Pengelolaan Raskin Dengan Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat di Desa Mamahan Kabupaten Gemeh Kabupaten Kepulauan Taland. *Acta Diurna*. Vol – (-): 1-23
- Rochaeli, Irawati. "Fungsi dan Peranan Dewan Pengawas Syariah di Unit Usaha Syariah PT. Bank "X" Dikaitkan dengan Pelaksanaan Good Corporate Governance", Tesis, Depok: Universitas Indonesia, 2011, hal. 37
- Mirnasari, Rina Mei. 2013. Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya Bungurasih. Universitas Airlangga. Volume 1 [journal.unair.ac.id](http://journal.unair.ac.id)
- Mingkid, Gary Jonatan, Daud Liando & Johny Lengkong. 2017. EFEKTIVITAS PENGGUNAAN DANA DESA DALAM PENINGKATAN PEMBANGUNAN (Suatu Studi Di Desa Watutumou Dua Kecamatan Kalawat Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Volume 2 No. 2 Tahun 2017*, ISSN : 2337 – 5736
- Nur'aini, Andi. 2021. Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol. *Jurnal Inovasi Penelitian*, Vol.1 No.12 ISSN 2722-9467
- Nurhasan, Adek & Aldri Frinaldi. 2020. Efektivitas Penggunaan Sistem Aplikasi Otentikasi Penerima Pensiun PT. Taspen secara Digital dengan Menggunakan Smartphone di Kota Padang. *Jurusan Ilmu Administrasi Negara FIS UNP, Padang*. ISSN: 2684-818X Vol. 2

### Peraturan Perundang-Undangan

- Keputusan Menteri Pertama RI nomor : 388/MP/1960, tentang jaminan sosial bagi Pegawai Negeri
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- SK Menpan Nomor 61 Tahun 1993 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.
- Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara PT. TASPEN. 2018. Tabungan Hari Tua. [www.taspen.co.id](http://www.taspen.co.id)

**Sumber Lainnya:**

Website:

ekbis.sindonews.com. Tingkat pelayanan taspen hadirkan beragam inovasi, diakses pada 23 Juni 2022)

axa-mandiri.co.id Tabungan hari tua, diakses pada 1 Juli 2024

Tentang Kami PT Taspen (Persero), <https://lifepal.co.id/media/taspen>