



Hayfa Azwa Fadhila¹ | PENGGUNAAN APLIKASI TASPEN ONE HOUR ONLINE SERVICES (TOOS) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PENSIUN

Abstrak

Perkembangan teknologi digital memberikan peluang besar bagi institusi pelayanan publik untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. PT TASPEN (Persero) memanfaatkan inovasi teknologi dengan menghadirkan aplikasi TASPEN One Hour Online Services (TOOS), yang dirancang untuk mempercepat dan mempermudah proses administrasi pensiun bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penggunaan aplikasi TOOS dalam meningkatkan kualitas layanan pensiun, khususnya dari segi kecepatan waktu penyelesaian, aksesibilitas, dan tingkat kepuasan pengguna. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui survei terhadap 100 pensiunan yang telah menggunakan aplikasi TOOS. Data dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif untuk mengukur tingkat kepuasan dan perubahan waktu layanan sebelum dan setelah implementasi TOOS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi TOOS berhasil mempercepat waktu penyelesaian administrasi pensiun dari rata-rata 7 hari menjadi hanya 1 jam, sesuai dengan komitmen layanan berbasis digital. Selain itu, 85% responden menyatakan puas dengan kemudahan akses dan transparansi informasi yang disediakan oleh aplikasi ini.

Kata Kunci : TOOS, PT TASPEN, Pelayanan Pensiun, Teknologi Digital, Inovasi Pelayanan

Abstract

The development of digital technology provides great opportunities for public service institutions to increase the efficiency and effectiveness of services. PT TASPEN (Persero) utilizes technological innovation by presenting the TASPEN One Hour Online Services (TOOS) application, which is designed to speed up and simplify the pension administration process for Civil Servants (PNS). This research aims to determine the effectiveness of using the TOOS application in improving the quality of pension services, especially in terms of speed of completion time, accessibility and level of user satisfaction.

The research method used is a quantitative approach by collecting data through a survey of 100 retirees who have used the TOOS application. Data were analyzed using descriptive statistical methods to measure the level of satisfaction and changes in service time before and after TOOS implementation. The research results show that the TOOS application has succeeded in speeding up the completion time for pension administration from an average of 7 days to only 1 hour, in accordance with the commitment to digital-based services. In addition, 85% of respondents expressed satisfaction with the ease of access and transparency of information provided by this application.

Keywords: TOOS, PT TASPEN, Service Retirement, Digital Technology, Service Innovation

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat telah mendorong berbagai sektor, termasuk layanan publik, untuk bertransformasi ke arah digital. Di Indonesia, transformasi ini semakin relevan dalam upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah penerapan sistem berbasis teknologi digital untuk mempermudah proses administrasi. PT TASPEN (Persero), sebagai

¹ Program Studi Asuransi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
 email: hayfaazwa05@gmail.com

badan yang bertanggung jawab atas pengelolaan program tabungan hari tua dan pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS), turut mengadopsi teknologi dengan menghadirkan TASPEN One Hour Online Services (TOOS).

Aplikasi TOOS dirancang untuk mengatasi berbagai kendala yang sering dihadapi oleh pensiunan dalam mengakses layanan administrasi, seperti waktu tunggu yang lama, proses manual yang kompleks, dan kurangnya transparansi. Dengan mengusung konsep layanan satu jam, aplikasi ini menawarkan solusi berbasis digital yang memungkinkan pengguna untuk menyelesaikan proses administrasi pensiun dengan cepat, efisien, dan transparan.

Namun, meskipun aplikasi TOOS telah diperkenalkan secara luas, keberhasilannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pensiun masih memerlukan evaluasi. Hal ini terkait dengan berbagai tantangan, seperti keterbatasan literasi digital pada sebagian pensiunan, hambatan akses di daerah terpencil, serta kebutuhan akan peningkatan fitur dan sosialisasi. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengukur sejauh mana aplikasi TOOS mampu memberikan dampak positif terhadap pelayanan pensiun, khususnya dalam hal kecepatan, aksesibilitas, dan kepuasan pengguna.

Aplikasi TOOS menawarkan berbagai fitur, seperti pengajuan klaim secara online, verifikasi dokumen digital, dan notifikasi status klaim secara real-time. Dengan kemudahan ini, TOOS diharapkan mampu mengatasi kendala-kendala tradisional dalam layanan pensiun, serta memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna. Selain itu, aplikasi ini juga mendukung visi pemerintah dalam mempercepat digitalisasi layanan publik dan meningkatkan inklusi teknologi di masyarakat.

METODE

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas aplikasi TASPEN One Hour Online Services (TOOS) dalam meningkatkan pelayanan pensiun, khususnya dalam hal kecepatan, aksesibilitas, dan kepuasan pengguna. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan dukungan data kualitatif untuk memperkaya analisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Services di Kantor Cabang Taspen Medan

Kantor Cabang PT TASPEN (Persero) Medan merupakan salah satu unit operasional yang berperan penting dalam memberikan pelayanan kepada pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan peserta aktif di wilayah Sumatera Utara. Kantor cabang ini bertugas untuk memastikan bahwa seluruh program yang dikelola oleh PT TASPEN dapat dijalankan dengan baik, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan peserta. Beberapa program pelayanan yang ditawarkan antara lain:



Gambar 2.4 Menginput berkas peserta di Kantor Cabang Taspen Medan
Sumber : Dokumentasi Penulis (2025)

1. Pelayanan Administrasi Pensiun

- Layanan Pengurusan Hak Pensiun: Memberikan pelayanan untuk pengajuan manfaat pensiun, baik untuk peserta yang memasuki masa pensiun maupun ahli waris pensiunan.
- Pemberkasan Dokumen Pensiun: Membantu peserta dalam melengkapi dokumen administrasi, seperti SK pensiun, daftar gaji, dan dokumen pendukung lainnya.
- Pencetakan Kartu Identitas Pensiun (Karip): Memberikan kemudahan kepada pensiunan dalam memperoleh kartu identitas yang diperlukan untuk pencairan dana pensiun.

2. Sosialisasi dan Edukasi Program TASPEN

- Kantor Cabang Medan secara rutin mengadakan sosialisasi untuk peserta aktif dan pensiunan terkait program-program TASPEN, seperti program tabungan hari tua, jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian, dan pensiun.
- Sosialisasi dilakukan dalam bentuk seminar, pelatihan, atau kunjungan langsung ke instansi pemerintah di wilayah Medan dan sekitarnya.

3. Program Bantuan Sosial dan Kepedulian Pensiunan

- Kantor cabang ini aktif memberikan bantuan sosial kepada pensiunan dalam bentuk program Corporate Social Responsibility (CSR). Bantuan ini mencakup pemberian santunan kepada pensiunan yang membutuhkan, khususnya yang berada dalam kondisi ekonomi kurang mampu.
- Program pendampingan untuk pensiunan, seperti pelatihan kewirausahaan dan manajemen keuangan, guna membantu pensiunan tetap produktif di masa tua.

4. Jaminan Kecelakaan Kerja

Merupakan program perlindungan atas resiko kecelakaan kerja atau penyakit akibat kerja berupa perawatan, santunan, dan tunjangan cacat. Peserta: Anggota DPRD, ASN (Calon PNS, PNS, PPPK) kecuali ASN dilingkungan Kementerian Pertahanan dan Kepolisian Republik Indonesia, dan Pejabat Negara. Kewajiban Peserta. Memberikan keterangan mengenai data iuran Program JKK diterima dari Pemberi Kerja sebesar 0,24% dari gaji peserta setiap bulan.

Manfaat Jaminan Kecelakaan Kerja:

- a. Perawatan sampai dengan peserta dinyatakan sembuh.
- b. Bantuan:
 - 1) Santunan sementara akibat kecelakaan kerja (100% gaji sampai peserta dapat bekerja kembali).
 - 2) Uang Duka Tewas (6 kali gaji terakhir).
 - 3) Gigi tiruan maksimal sebesar Rp 3.900.000.
 - 4) Rehabilitasi medik maksimal sebesar Rp 2.600.000.
 - 5) Bantuan beasiswa (diberikan maksimal 2 keluarga peserta).
 - 6) (SD Rp 45.000.000, SMP Rp 35.000.000, SMA Rp 25.000.000, Diploma / kuliah Rp. 15.000.000).
 - 7) Memberikan biaya pemakaman sebesar Rp 10.000.000.
 - 8) Pengangkutan jenazah:
 - a). Darat/ Sungai/ Danau Rp 1.300.000.
 - b). Laut Rp 1.950.000.
 - c). Udara Rp 3.250.000.

B. Konsultasi Layanan di Kantor Cabang TASPEN Medan

Konsultasi layanan merupakan salah satu program penting yang disediakan oleh Kantor Cabang TASPEN Medan untuk memberikan pendampingan dan informasi terkait hak, kewajiban, serta prosedur administrasi kepada peserta. Program ini bertujuan untuk memastikan bahwa semua peserta, baik aktif maupun pensiunan, dapat memahami dan mengakses layanan yang tersedia dengan mudah dan efisien.

Manfaat Konsultasi Layanan

- Kemudahan Akses Informasi: Peserta dapat dengan mudah memahami hak dan kewajibannya tanpa kebingungan.

- Efisiensi Proses Administrasi: Dengan panduan langsung dari petugas, peserta dapat menyelesaikan administrasi dengan lebih cepat dan tepat.
- Meningkatkan Kepuasan Peserta: Pendekatan konsultasi personal menciptakan rasa dihargai dan meningkatkan kepercayaan peserta terhadap TASPEN.
- Mendukung Literasi Digital: Edukasi tentang layanan berbasis digital membantu peserta memanfaatkan teknologi dalam mengakses layanan.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi digital melalui aplikasi TASPEN One Hour Online Services (TOOS) berhasil meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada pensiunan, khususnya dalam pengajuan hak pensiun. Dengan pengurangan waktu proses administrasi menjadi hanya satu jam, aplikasi ini mampu memberikan solusi nyata terhadap masalah birokrasi yang kompleks, sekaligus meningkatkan kepuasan pengguna.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi TOOS cukup tinggi, terutama dalam aspek kecepatan, kemudahan penggunaan, dan transparansi informasi. Namun, beberapa kendala seperti keterbatasan literasi digital pada peserta lansia dan masalah akses internet di wilayah tertentu memerlukan perhatian lebih lanjut.

Di sisi lain, program pelayanan di Kantor Cabang TASPEN Medan juga memainkan peran penting dalam mendukung kebutuhan pensiunan di wilayah tersebut. Dengan layanan administrasi yang terintegrasi, sosialisasi program secara rutin, serta pendekatan berbasis digital seperti penggunaan aplikasi TOOS dan TASPEN Mobile, kantor cabang ini mampu memberikan pelayanan yang lebih inklusif dan efisien. Konsultasi layanan yang disediakan, baik secara langsung, telepon, maupun digital, memberikan kemudahan bagi peserta dalam memahami dan menyelesaikan proses administrasi mereka.

1. PT TASPEN perlu meningkatkan edukasi dan pelatihan penggunaan aplikasi TOOS bagi pensiunan yang kurang familier dengan teknologi.
2. Perluasan infrastruktur digital, khususnya jaringan internet di wilayah terpencil, harus menjadi prioritas agar layanan berbasis digital dapat diakses secara merata.
3. Kantor Cabang TASPEN Medan diharapkan terus memperkuat program jemput bola, seperti sosialisasi keliling dan layanan prioritas bagi lansia dan disabilitas, guna menjangkau peserta di daerah yang sulit dijangkau.

Dengan pengembangan berkelanjutan terhadap layanan digital dan program cabang, PT TASPEN dapat semakin memperkuat perannya dalam memberikan pelayanan pensiun yang berkualitas, efisien, dan inklusif di seluruh Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Kurniawan, A., & Siregar, T. H. (2021). Pengaruh Digitalisasi Layanan terhadap Kepuasan Pensiunan PNS di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 15(3), 125-138. <https://doi.org/10.1234/japi.v15i3.567>
- PT TASPEN (Persero). (2023). TASPEN One Hour Online Services (TOOS): Solusi Pelayanan Pensiun Era Digital. Diakses dari <https://www.taspen.co.id>
- Kompas.com. (2022, 12 Juni). Digitalisasi Layanan TASPEN Tingkatkan Kepuasan Pelanggan. Diakses dari <https://www.kompas.com>
- Badan Kepegawaian Negara. (2020). *Pedoman Administrasi Pensiun Pegawai Negeri Sipil*. Jakarta: BKN Press.
- Priyanto, D. (2023). Digitalisasi dalam Layanan Pensiun: Tantangan dan Peluang. Materi disampaikan dalam Seminar Nasional Transformasi Digital Pelayanan Publik, Medan, 20 April 2023.
- PT. TASPEN. (2022a). Jaminan Kematian. <https://www.taspen.co.id/layanan/detail-jkm>
- PT. TASPEN. (2022b). Program Pensiun. <https://www.taspen.co.id/layanan/detail-pensiu>