



NOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 2 Tahun 2023 Page 10514-10526

ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-42468

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Pembayaran Pensiun Di Kantor Pos Sengkang

Syamsiar¹, Besse Herlina², Andi Asri Ainun³

Program Pascasarjana, Program Administrasi Publik Universitas Puangrimaggalatung

Email: syamsiarsulaiman69@gmail.com

Abstrak

PT. TASPEN mengeluarkan inovasi digitalisasi pelayanan pembayaran pensiun berupa otentikasi *by smartphone* yang dinamakan taspen otentikasi. Namun masih terdapat kendala dalam penggunaan aplikasi taspen otentikasi. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Pembayaran Pensiun di Kantor Pos Sengkang dengan tujuan (i) untuk mengetahui efektifitas penggunaan aplikasi taspen otentikasi di kantor pos sengkang; (ii) untuk mengetahui efektifitas pelayanan pembayaran pensiun di kantor pos sengkang setelah diterapkannya penggunaan aplikasi taspen otentikasi; (iii) untuk mendeskripsikan faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat penggunaan taspen otentikasi di kantor pos sengkang. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (i) penggunaan aplikasi taspen otentikasi di kantor pos sengkang efektif; (ii) pelayanan pembayaran pensiun di kantor pos sengkang setelah diterapkannya penggunaan aplikasi taspen otentikasi efektif; (iii) Adapun yang menghambat dalam penggunaan aplikasi taspen otentikasi yaitu pensiunan yang lanjut usia, pensiunan tidak mengetahui perkembangan teknologi, spesifikasi smartphone yang tidak mendukung, masalah pengenalan wajah, pengenalan suara, pencahayaan yang kurang dan jaringan yang buruk. Adapun yang mendukung dalam penggunaan aplikasi taspen otentikasi yaitu penggunaan aplikasi taspen otentikasi yang tidak terbatas, otentikasi dapat dilakukan dimana saja terdapat bantuan dari juru bayar dan orang lain.

Kata Kunci : *Taspen Otentikasi dan Pelayanan*

Abstract

PT. TASPEN issued an innovation in digitizing pension payment services in the form of authentication by smartphone called Taspen authentication. However, there are still obstacles in using the Taspen authentication application. Based on this, the researcher is interested in conducting research with the title Use of the Taspen Authentication Application in Increasing the Effectiveness of Pension Payment Services at the Sengkang Post Office with the aim of (i) to find out the effectiveness of using the Taspe authentication application at the Sengkang Post Office; (ii) to find out the effectiveness of pension payment services at the Sengkang Post Office after the implementation of the Taspen authentication application; (iii) to describe what factors support and hinder the use of Taspen authentication at the Sengkang Post Office. This research is a qualitative research with data collection techniques used namely observation, interviews and documentation. The results showed that (i) the use of the Taspen authentication application at the Sengkang Post Office was effective; (ii) pension payment services at the Sengkang Post Office after the effective use of the Taspen authentication application has been implemented; (iii) What hinders the use of the Taspen authentication application are elderly retirees, retirees not aware of technological developments, unsupported smartphone specifications, facial recognition problems, voice recognition, poor lighting and poor network. As for those who support the use of the Taspen authentication application, namely the unlimited use of the Taspen authentication application, authentication can be done anywhere there is assistance from a payer and other people.

Keywords: *Taspen Authentication and Services.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas rendah seperti tidak efektif dan efisien merupakan citra buruk pemerintah di tengah masyarakat, dimana masyarakat selalu mengeluhkan, dan kecewa dikarenakan tidak layaknya aparatur dalam memberikan pelayanan. Dengan kualitas pelayanan yang baik dapat membuat masyarakat menjadi puas dan bersikap positif. Pelayanan masyarakat dikatakan efektif jika masyarakat memperoleh kemudahan pelayanan seperti prosedur yang singkat, cepat dan tepat.

Mengingat pentingnya peranan Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pembangunan nasional, maka Aparatur Sipil Negara akan diberikan perlindungan, pemeliharaan, serta peningkatan kesejahteraan yang dapat meningkatkan produktivitas kerja. Untuk meningkatkan kesejahteraan Aparatur Sipil Negara (ASN) dan keluarganya, pemerintah menyelenggarakan program jaminan pensiun yang mengacu pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan program jaminan pensiun.

Berdasarkan Keputusan menteri keuangan Nomor: 79/KMK.03/1990 dan Surat Menteri Dalam Negeri Nomor: 842.1-099, Pembayaran Pensiunan PNS secara Nasional sudah dilakukan PT TASPEN (PERSERO), dimana Dana Pensiun PNS dialihkan kepada PT TASPEN (PERSERO) berdasarkan surat Menteri Keuangan Nomor: S-244/MK.011/1985. Sehingga penyelenggaraan dan pengelolaan program dana pensiun dilakukan oleh PT. Taspen (Persero). Pelayanan di PT. Taspen (Persero) merupakan pelayanan pembayaran pensiun Aparatur Sipil Negara dimana pembayaran pensiunan dilakukan secara tunai di Kantor Cabang Utama, Kantor Cabang Taspen atau Kantor Pos maupun Bank yang bekerjasama dengan PT. Taspen (Persero).

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang pedoman inovasi pelayanan publik, dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik, perlu dilakukan pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik pada Kementerian atau Lembaga dan Pemerintah Daerah. Dengan adanya keluhan pelayanan pembayaran pensiun seperti mengantri lama dan pengurusan otentikasi yang lama. PT. TASPEN yang diberikan kepercayaan oleh Pemerintah untuk membayarkan manfaat pensiun tersebut kepada PNS mengeluarkan inovasi pelayanan baru berbasis digital, dimana Inovasi tersebut merupakan digitalisasi pelayanan pembayaran pensiun. Digitalisasi ini merupakan bentuk upaya peningkatan pelayanan agar pelanggan puas terhadap pelayanan. Berdasarkan hal tersebut, PT. Taspen mengeluarkan otentikasi *by smartphone* yang dinamakan taspen otentikasi.

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pembendaharaan Kementerian Keuangan Republik Indonesia Nomor PER-44/PB/2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Direktur Jendral Perbendaharaan Kementerian Keuangan Republik Indonesia Nomor PER-19/PB/2016 tentang tata cara pencairan dan pertanggungjawaban dana APBN yang dilaksanakan oleh PT. Taspen (Persero) dan PT. Asabri (Persero), semua penerima pensiun harus memenuhi kewajiban dalam melakukan otentikasi, untuk memastikan penerima pensiun masih berhak menerima pensiun. Otentikasi penting demi kelancaran dan keamanan pengambilan dana pensiun. Jika penerima dana pensiun belum melakukan otentikasi, maka dana tidak akan cair. Melalui taspen otentikasi ini, masyarakat bisa melakukan otentikasi dimana pun kapanpun tanpa harus mendatangi kantor cabang Taspen atau mitra bayar sehingga dapat menghemat waktu karena masyarakat tidak perlu mengantri dan menunggu.

Berdasarkan pengamatan peneliti, masih terdapat kendala dalam penggunaan aplikasi taspen otentikasi seperti tidak adanya jaringan untuk mengakses taspen otentikasi di tempat penerima dana pensiun serta kurangnya pemahaman mengenai teknologi dan penggunaan taspen otentikasi. Berdasarkan hal tersebut yang telah dipaparkan, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Pembayaran Pensiun di Kantor Pos Sengkang.

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif.

B. Data dan Sumber Data

Yang menjadi informan dalam penelitian yaitu juru bayar kantor pos yang bertugas melayani pembayaran pensiunan beserta 4 orang penerima dana pensiun dan diwawancarai sebagai sumber data. Adapun metode yang dilakukan dalam pengumpulan data yaitu:

1. Menentukan sumber data yang dapat dipercaya baik pada saat observasi maupun pada saat wawancara.
2. Menggali data dan informasi yang dibutuhkan sesuai dengan tujuan penelitian
3. Mendokumentasikan data dan informasi yang diperoleh, baik dengan cara mencatat atau merekam maupun mengambil gambar

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

D. Pemeriksaan Keabsahan Data

Adapun teknik atau upaya yang digunakan peneliti dalam proses pemeriksaan keabsahan data yaitu Perpanjangan pengamatan, Meningkatkan ketekunan dan ketelitian, Triangulasi dan Bahan Referensi.

E. Teknik Analisis Data

Tiga tahapan yang harus dilakukan dalam menganalisis data penelitian kualitatif yaitu Reduksi data, Penyajian Data dan Penarikan Kesimpulan.

F. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 10 oktober sampai 31 desember 2022 di Kantor Pos Sengkang yang terletak di Jalan Veteran Nomor 18, Kelurahan Bulu Pabbulu, Kecamatan Tempe, Kabupaten Wajo.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Langkah-Langkah Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi

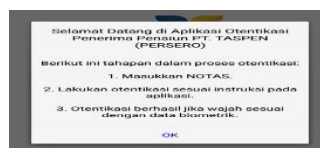
Adapun langkah-langkah melakukan otentikasi menggunakan aplikasi taspen otentikasi yaitu:

1. Mendownload aplikasi taspen otentikasi di playstore.



Gambar 2 Install Taspen Otentikasi di Playstore.

2. Setelah berhasil di install, buka aplikasi. Baca petunjuk tahapan proses otentikasi, kemudian klik ok.



Gambar 3 Petunjuk Tahapan Proses Otentikasi.

3. Masukkan nomor pensiun atau NOTAS (Nomor Taspen) yang ada di kartu taspen pensiun, kemudian klik Otentikasi.



Gambar 4 Memasukkan Notas.

4. Jika berhasil akan langsung dialihkan ke proses pendeteksian wajah.



Gambar 5 Pendeteksian Wajah.

5. Jika gagal akan muncul pemberitahuan seperti pada gambar di bawah. Klik kembali dan masukkan ulang notas atau klik ulang otentikasi.



Gambar 6 Server sibuk.

6. Jika sudah melakukan otentikasi bulan ini, akan muncul pemberitahuan seperti pada gambar di bawah.



Gambar 7 Pemberitahuan sudah otentikasi.

7. Setelah pendeteksian wajah, lakukan otentikasi sesuai dengan instruksi pada aplikasi. Dalam proses otentikasi terdapat tiga tahap.



Gambar 8 Proses Otentikasi.

8. Setelah otentikasi berhasil, akan muncul pemberitahuan seperti gambar di bawah.



Gambar 9 Otentikasi Berhasil.

9. Jika otentikasi belum berhasil, akan terulang ke instruksi pertama atau muncul pemberitahuan seperti gambar di bawah.



Gambar 10 Otentikasi Gagal.

B. Efektifitas penggunaan aplikasi taspen otentikasi

Efektifitas penggunaan aplikasi taspen otentikasi cukup efektif berdasarkan hasil wawancara dan observasi sesuai dengan indikator Nelson, dkk. (2005), hal ini dikarenakan realibilitas sistem cukup baik, aksesibilitas sistem cukup baik karena mudah diakses dan dapat diakses dimana saja dan kapan saja, serta waktu respon sistem cukup baik karena membutuhkan waktu singkat untuk merespon.

Hal ini juga membuktikan bahwa tujuan aplikasi ini telah tercapai. Menurut Informasi Tentang Aplikasi Taspen Otentikasi, Tujuan dibangunnya aplikasi taspen otentikasi yaitu sebagai alternatif proses otentikasi bagi para pensiunan sehingga para pensiunan dapat melakukan otentikasi dimana saja dan kapan saja melalui smartphone.

Reliabilitas sistem aplikasi taspen otentikasi dapat dikatakan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari kerusakan dan kesalahan sistem aplikasi taspen otentikasi. Tidak terdapat kesalahan sistem aplikasi, namun pada pengenalan wajah dan suara terdapat masalah. Pada proses pengenalan suara, suara pensiunan harus keras dan sekitar pensiunan harus sunyi atau sepi agar suara pensiunan terdengar karena sistem suara sangat sensitif sedangkan pada proses pengenalan wajah, pencahayaan dan gerakan pensiunan harus bagus dan tepat. Jika pensiunan terlalu cepat atau terlalu lambat, sistem tidak dapat mendeteksi gerakan atau wajah sehingga menyebabkan kegagalan pada proses otentikasi.

Aksesibilitas sistem aplikasi taspen otentikasi dapat dikatakan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari kemudahan dalam mengakses aplikasi taspen otentikasi. Aplikasi taspen otentikasi mudah diakses karena semua bisa mengakses, bisa diakses dimana saja dan dapat diakses kapanpun, selain itu fitur fitur dalam aplikasi taspen otentikasi sangat sederhana sehingga dapat mempermudah dalam mengaksesnya.

Waktu respon sistem aplikasi taspen otentikasi dapat dikatakan cukup baik. Hal ini dapat dilihat berdasarkan kecepatan respon dan kecepatan pemrosesan aplikasi taspen otentikasi. Kecepatan respon dan kecepatan pemrosesan aplikasi taspen cepat, karena hanya membutuhkan waktu beberapa menit untuk menyelesaikan otentikasi, sedangkan proses perpindahan hanya membutuhkan waktu beberapa detik saja.

Namun yang membuat lambat dan membuat sulit untuk diakses yaitu jaringan yang buruk. Seperti pada tanggal 1 banyak pensiunan yang otentikasi di tanggal tersebut. Banyaknya yang mengakses dapat membuat server menjadi sibuk, sehingga aplikasi taspen

otentikasi tidak dapat diakses dan jika jaringan buruk dapat menyebabkan proses otentikasi menjadi lambat karena berulang di tahap tersebut atau terulang ke tahap awal.

C. Efektifitas pelayanan pembayaran pensiun di Kantor Pos Sengkang

Efektifitas Pelayanan pembayaran pensiun di Kantor Pos Sengkang setelah adanya aplikasi taspen otentikasi sudah efektif berdasarkan hasil observasi dan wawancara sesuai dengan indikator Siagian (1997), hal ini dikarenakan pelayanan menjadi lebih cepat karena waktu yang dibutuhkan untuk pelayanan penerimaan dana pensiun lebih singkat, kecermatan juru bayar menjadi lebih teliti karena hilangnya human error dalam pembayaran dana pensiun, gaya pelayanan di kantor pos baik.

Hal ini juga membuktikan bahwa tujuan diterapkannya Aplikasi Taspen sudah tercapai. Menurut Sari (2020), Autentikasi Digital melalui Smartphone memberikan kemudahan bagi peserta untuk mengambil uang pensiun melalui ATM tanpa harus datang ke Mitra Bayar. Pemanfaatan teknologi informasi yang diterapkan TASPEN bertujuan untuk menghilangkan human error dari sisi pelayanan TASPEN dan mempercepat pelayanan kepada peserta.

Hal ini sesuai dengan pendapat Siagian (1981) yang mengatakan bahwa efektivitas terkait penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan sebelumnya atau dapat dikatakan apakah pelaksanaan sesuatu tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya.

Pelayanan pembayaran pensiunan berdasarkan faktor waktu dapat dikatakan lebih baik setelah adanya aplikasi taspen otentikasi. Hal ini dapat dilihat dari pelayanan pembayaran pensiunan yang diselesaikan tepat waktu, dan cepat. Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses pelayanan pembayaran dana pensiun tidak membutuhkan banyak waktu karena hanya membutuhkan waktu kurang lebih 5 menit. Setelah adanya taspen otentikasi pelayanan menjadi lebih cepat, hanya menunggu antrian layanan pembayaran pensiun, tidak menunggu otentikasi lagi karena sudah otentikasi di rumah masing-masing sebelum ke kantor pos. Pelayanan pembayaran pensiun sudah sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 4 huruf k dan l yang menyatakan bahwa penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan, dan setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

Pelayanan pembayaran pensiunan berdasarkan faktor kecermatan dapat dikatakan lebih baik setelah adanya aplikasi taspen otentikasi. Hal ini dapat dilihat dari segi ketelitian pegawai

yang lebih teliti dan responsivitas pegawai. Pegawai lebih teliti dalam hal pemberian gaji pensiun, karena dengan adanya aplikasi taspen otentikasi dapat membantu pegawai memastikan bahwa pensiunan masih hidup atau tidak sehingga dana menjadi tepat sasaran.

Responsivitas pegawai baik. Jika terdapat kendala atau keluhan mengenai aplikasi atau pembayaran pensiun, pegawai langsung merespon. Pegawai selalu merespon para penerima dana pensiun. Pelayanan pembayaran pensiun di kantor pos sudah sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 48 ayat 2 yang menyatakan bahwa penyelenggara wajib menerima dan merespons pengaduan.

Gaya pemberian pelayanan di kantor pos dalam pelayanan pembayaran pensiunan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari pemberian layanan sudah mengikuti peraturan perundang-undangan. Dalam melayani pemberian gaji pensiun, juru bayar sikapnya ramah dan tidak melakukan tindakan diskriminatif, mendahulukan yang duluan datang, melayani sesuai urutan. Selain itu pegawai di kantor pos selalu memberikan informasi kepada pegawai. Pelayanan di Kantor pos terdapat batas pelayanan, jika waktu istirahat atau waktu menunjukkan waktu pelayanan tutup, juru bayar tidak akan menerima pelayanan lagi bagi pensiunan yang datang ke kantor pos setelah jam tutup kantor. Pelayanan pembayaran pensiun di kantor pos sudah sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 3 huruf a dan pasal 4 huruf a yang menyatakan bahwa pemberian pelayanan publik tidak boleh menyimpang dari peraturan perundang-undangan dan pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

D. Faktor Penghambat dan Pendukung

Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara, yang menjadi faktor penghambat yaitu:

a. Hambatan dari sisi pensiunan

Pensiunan yang sudah lanjut usia sudah sulit untuk mendengar, pengelihatannya sudah menurun dan terdapat beberapa pensiunan yang tidak dapat berbahasa Indonesia, sehingga sulit diarahkan untuk mengikuti instruksi aplikasi taspen otentikasi, serta pensiunan yang menerima dana pensiun di kantor pos kurang mengetahui tentang penggunaan smartphone sehingga sulit menggunakan aplikasi taspen otentikasi.

Selain itu terdapat beberapa pensiunan yang spesifikasi smartphonenya tidak mendukung penggunaan aplikasi taspen otentikasi. Spesifikasi smartphone yaitu Android

dengan OS wajib Android 4.4 atau yang lebih baru. Jika OS android di bawah 4.4, aplikasi taspen otentikasi tidak dapat diunduh atau tidak dapat berfungsi.

b. Hambatan dari sisi aplikasi taspen

Pengenalan wajah dan pengenalan suara terjadi pada saat pendeteksian wajah dan tahap otentikasi, pada saat itu jika pensiuunan terlalu lambat atau terlalu cepat maka dapat mempengaruhi proses perekaman dan menyebabkan kegagalan otentikasi. Selain itu karena sistem sensitif dalam melakukan perekaman suara maka pensiuunan harus melakukan perekaman di tempat yang sepi atau kurang suara, karena suara lain yang masuk dapat mengganggu pengenalan suara terutama jika suara pensiuunan kecil.

Pencahayaan juga sangat mempengaruhi keberhasilan maupun kegagalan otentikasi. Jika Pencahayaan kurang menyebabkan sistem sulit untuk merekam data biometrik pensiuunan.

c. Hambatan dari sisi jaringan

Jaringan merupakan hambatan yang paling sering ditemukan oleh para penerima dana pensiun. Jaringan yang kurang baik sangat mempengaruhi kegagalan otentikasi. Jaringan yang buruk membuat aplikasi menjadi lemot dan membuat sistem melanjutkan ke tahap selanjutnya namun akhirnya otentikasi gagal atau membuat sistem mengulang-ulang perekaman wajah.

Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara, yang menjadi faktor penghambat yaitu:

a. Penggunaan aplikasi taspen otentikasi tidak terbatas

Penggunaan aplikasi taspen otentikasi tidak terbatas yaitu pengguna aplikasi taspen otentikasi dalam satu smartphone tidak untuk satu notas. Taspen otentikasi bisa digunakan berulang kali tanpa batas penggunaan notas.

b. Otentikasi dapat dilakukan dimana saja

Otentikasi dapat dilakukan dimanapun, tidak hanya di rumah dan kantor pos. Jika jaringan di rumah pensiuunan bermasalah atau tidak memiliki jaringan, pensiuunan dapat melakukan otentikasi di tempat yang terdapat jaringan atau sinyal misalnya di lapangan. Jika pensiuunan berada di luar kota, pensiuunan dapat otentikasi di kota tersebut.

c. Terdapat bantuan dari juru bayar atau orang lain

Jika pensiuunan lupa otentikasi sebelum menerima gaji di kantor pos, tidak memiliki keluarga yang dapat membantu otentikasi pada hari itu, juru bayar dapat membantu

pensiunan untuk otentikasi. pensiunan bisa meminta bantuan ke pegawai lainnya yang berada di kantor pos atau orang yang datang menerima gaji di kantor pos yang membawa smartphone.

d. Harga smartphone yang terjangkau

Smartphone yang memiliki spesifikasi OS 4.4 atau di atasnya dapat diperoleh dengan harga mulai dari 1 jutaan. Misalnya berdasarkan harga brosur Trans HP Sengkang pada bulan Desember Tahun 2022, Vivo Y01 dengan spesifikasi OS 11.1 seharga Rp 1.399.000,00 dan berdasarkan harga di website realme, Realme C30 dengan spesifikasi OS 11 seharga Rp 1.199.000,00.

SIMPULAN

Adapun kesimpulan dari penelitian ini yaitu:

1. Penggunaan aplikasi taspen otentikasi di kantor pos sengkang efektif.
2. Pelayanan pembayaran pensiun di kantor pos sengkang setelah diterapkannya penggunaan aplikasi taspen otentikasi efektif.
3. Faktor yang menghambat dalam penggunaan aplikasi taspen otentikasi yaitu pensiunan yang lanjut usia, pensiunan tidak mengetahui perkembangan teknologi, spesifikasi smartphone yang tidak mendukung, masalah pengenalan wajah, pengenalan suara, pencahayaan yang kurang dan jaringan yang buruk, sedangkan yang mendukung dalam penggunaan aplikasi taspen otentikasi yaitu penggunaan aplikasi taspen otentikasi yang tidak terbatas, otentikasi dapat dilakukan dimana saja terdapat bantuan dari juru bayar dan orang lain dan harga *smartphone* yang terjangkau.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Edisi Pertama (Cetakan kedua). Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Alaslan, A. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Pertama (Cetakan kesatu). Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Armaniah, A., Amas S. M. Dan Faif Y. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Bengkel Ahass Honda Tangerang. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, 2(2), 62-72.

- Faizal, M., Dedy H. Dan Eko B.S. 2020. Digitalisasi Pelayanan Pensiun Aparatur Negara pada Taspen (Studi Tentang Taspen Otentikasi di PT Taspen (Persero) KCU Kota Bandar Lampung). *Jurnal Birokrasi, Kebijakan dan Pelayanan Publik*, 2(2), 201-214.
- Hertati, D. 2019. *Monograf: Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Melalui Surabaya Single Windows di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya Pusat Kota Surabaya*. Cetakan Pertama. Surabaya: CV. Mitra Sumber Rejeki.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. 2003. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia.
- Listiani, S. Dan Wellia, S. S. 2015. Perancangan Aplikasi Mobile E-Commerce Berbasis Android pada Violet Fashion Jepara. *Jurnal*. Tidak diterbitkan. Semarang: Universitas Dian Nuswantoro
- Mariano, S. 2018. Penerapan E-Government dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal*. Tidak diterbitkan. Surabaya: Universitas Airlangga Surabaya.
- Mutmainna, A. M. 2017. Analisis Kebijakan Digitalisasi Tesis di Perpustakaan Universitas Patria Artha. *Skripsi*. Tidak diterbitkan. Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin.
- Nur'aini, A. 2021. Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Leok I Kecamatan Biau Kabupaten Buol. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(12), 2567-2574.
- Nurhasana, A. Dan Aldri, F. 2020. Efektivitas Penggunaan Sistem Aplikasi Otentikasi Penerima Pensiun PT. Taspen Secara Digital dengan Menggunakan Smartphone di Kota Padang. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik (JMIAD)*, 2(3), 16-25.
- Peraturan Direktur Jenderal Pembendaharaan Nomor PER44/PB/2018 tentang Perubahan kedua atas Peraturan Dirjen Pembendaharaan Nomor PER-19/PB/2015 tentang Tata Cara Pencairan dan Pertanggungjawaban Dana Belanja Pensiun yang dilaksanakan oleh PT. Taspen (Persero) dan PT. Asabri (Persero)*. 2018. Jakarta: Direktorat Jenderal Perbendaharaan
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2022 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pemberian Tunjangan Hari Raya dan Gaji Ketiga Belas Kepada Aparatur Negara, Pensiunan, Penerima Pensiun dan Penerima Tunjangan Tahun 2022 yang Bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara*. 2022. Jakarta: Menteri Keuangan Republik Indonesia.

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2016 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pemberian Gaji, Pensiun atau Tunjangan Ketiga Belas Kepada Pegawai Negeri Sipil, Prajurit Tentara Nasional Indonesia, Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia, Pejabat Negara dan Penerima Pensiun atau Tunjangan. 2016. Jakarta: Menteri Keuangan Republik Indonesia.

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 150 Tahun 2015 tentang Pelaksanaan Pembayaran Pensiun Pokok Pensiunan Pegawai Negeri Sipil dan Janda/Dudanya Serta Purnawirawan, Warakawuri/Duda, Tunjangan Anak Yatim/Piatu, Anak Yatim Piatu, dan Tunjangan Orang Tua Anggota Tentara Nasional Indonesia dan Anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia. 2015. Jakarta: Menteri Keuangan Republik Indonesia.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Pensiun. 2015. Jakarta: Kementrian Sekretariat Negara RI.

Rakhmawanto, A. 2014. Program Pensiun Pegawai Negeri Sipil: Analisis Perspektif Perbaikan Sistem Pensiun PNS dari Pay As You Go ke Fully Funded. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen PNS*, 8(2), 1-14.

Realme. *Realme Smartphones*. (<https://www.realme.com/id/realme-phones>, Diakses 29 Januari 2023).

Ristiano, A. A. 2020. Evaluasi Terhadap Sistem Pencairan Dana Pensiun Melalui Aplikasi Otentikasi Taspen. *Skripsi*. Tidak Diterbitkan. Bogor: Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan.

Sari, R. C. K. 2020. *Media Informasi Layanan Taspen*. Edisi 122. PT. Taspen.

Tiro, M. A. & Nur, H. 2011. *Metode Penelitian Sosial: Pendekatan Survei*. Edisi