

RINGKASAN

Pandemi Covid-19 memberikan kesempatan untuk mengeksplorasi percepatan perubahan yang diberikan melalui teknologi digital karena pandemi sendiri telah menyebabkan banyak organisasi publik untuk menjalani transformasi digital yang serba cepat. Bagi organisasi publik menjadikan inovasi sebagai suatu kreatifitas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mencapai kepuasan dari masyarakat. Dalam hal ini PT Taspen (Persero) membantu para peserta pensiun dimana mayoritas peserta pensiun berusia lebih dari 58 tahun yang memiliki keterbatasan dalam melakukan pengurusan data-data pensiun. Hal ini sejalan dengan inovasi yang diberikan oleh PT Taspen (Persero) dalam bentuk situs *Taspen Online Service* (TOS), yang merupakan situs layanan pengajuan klaim dan non klaim secara online yang dapat diakses melalui tos.taspen.co.id/. Sebagaimana mayoritas peserta PT Taspen yakni para lansia yang sudah pensiun sebagian dari mereka memungkinkan belum siap menerima digitalisasi.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Fokus penelitian ini menggunakan teori menurut Rogers (2003) untuk melihat penerapan serta faktor pendorong dan penghambat pada inovasi layanan pengajuan klaim dan non klaim melalui Taspen Online Service (TOS) pada PT Taspen Purwokerto. Teknik pemilihan informan yang digunakan yaitu *purposive sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan antara lain *data collection, data condensation, data display dan conclusion drawing/verification*. Serta untuk validitas data yang digunakan yaitu triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan inovasi layanan pengajuan klaim dan non klaim melalui Taspen Online Service (TOS) pada PT Taspen Purwokerto maka dapat disimpulkan bahwa penerapan inovasi Taspen Online Service telah memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat selain itu dampak positif dengan adanya penerapan inovasi ini memberikan keuntungan yang lebih memudahkan para pegawai PT Taspen Purwokerto untuk memproses pengajuan klaim, selain itu dari sisi peserta juga merasa dimudahkan dengan adanya Taspen Online Service yang bersifat lebih praktis serta dapat meningkatkan efisiensi operasional pelayanan pada PT Taspen Purwokerto. Pihak PT Taspen telah mengadakan sosialisasi kepada beberapa pihak yang bersangkutan serta melakukan fase uji coba agar inovasi dapat berjalan secara maksimal dan berkesinambungan. Namun sosialisasi yang dilakukan saat ini kurang maksimal sehingga masih banyaknya para peserta yang belum mengetahui adanya inovasi Taspen Online Service ini. Faktor pendorong dari inovasi ini karena pengaruh dari perkembangan teknologi, kemudahan akses, serta transparansi dan akuntabilitas. Sedangkan faktor penghambat dari inovasi ini yaitu error sistem, ketidakmampuan teknis, kurang maksimalnya sosialisasi yang dilakukan. Saran dalam penelitian ini perlu ditingkatkan sosialisasi berkelanjutan. Serta diperlukan penyempurnaan sistem teknologi dan inovasi.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, Organisasi Publik, Taspen Online Service

SUMMARY

The Covid-19 pandemic provides an opportunity to explore the acceleration of change provided through digital technology because the pandemic itself has caused many public organizations to undergo fast-paced digital transformation. For public organizations, making innovation as a creativity to meet the needs of the community and achieve satisfaction from the community. In this case, PT Taspen (Persero) helps pension participants where the majority of pension participants are over 58 years old who have limitations in managing pension data. This is in line with the innovation provided by PT Taspen (Persero) in the form of the *Taspen Online Service* (TOS) site, which is an online claim and non-claim submission service site that can be accessed through tos.taspen.co.id/. Like the majority of PT Taspen participants, namely the elderly who have retired, some of them may not be ready to accept digitalization.

The method used in this study is qualitative research method with a descriptive approach. The focus of this research uses theory according to Rogers (2003) to see the application and driving and inhibiting factors in the innovation of claim and non-claim submission services through Taspen Online Service (TOS) at PT Taspen Purwokerto. The informant selection technique used is *purposive sampling*. The data collection method used in this study used in-depth interviews, observation, and documentation. Data analysis techniques used include data collection, data *condensation*, *data display* and *conclusion drawing/verification*. As well as for the validity of the data used, namely source triangulation.

The results showed that the application of innovative claim and non-claim submission services through Taspen Online Service (TOS) at PT Taspen Purwokerto, it can be concluded that the application of Taspen Online Service innovation has had a positive impact on community satisfaction besides the positive impact with the application of this innovation provides benefits that make it easier for PT Taspen Purwokerto employees to process claim submissions, In addition, from the side of participants, they also feel facilitated by the existence of Taspen Online Service which is more practical and can increase the efficiency of service operations at PT Taspen Purwokerto. PT Taspen has conducted socialization to several parties concerned and conducted a trial phase so that innovation can run optimally and sustainably. However, the socialization carried out at this time is not optimal so that there are still many participants who do not know about this Taspen Online Service innovation. The driving factor of this innovation is due to the influence of technological developments, ease of access, and transparency and accountability. While the inhibiting factors of this innovation are system errors, technical incompetence, lack of maximum socialization carried out. The suggestions in this study need to be increased continuous socialization. And it is necessary to improve the technology system and innovation.

Keywords: Innovation, Public Service, Public Organization, Taspen Online Service