

RINGKASAN

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya keluhan karena seringkali gagal dalam menggunakan Aplikasi Taspen Otentikasi. Kemudian permasalahan lain adalah peserta pensiunan yang sudah berumur kurang mengetahui bagaimana cara menggunakan aplikasi. Selain kasus yang ada pada pelaksanaan di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Purwokerto, tidak sedikit peserta Taspen yang meninggalkan kesan kecewa melalui ulasan Aplikasi Taspen Otentikasi di Play Store. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penelitian ini akan mengkaji judul Efektivitas Program Pelayanan Pembayaran Pensiun Melalui Aplikasi Taspen Otentikasi di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Purwokerto.

Efektivitas pelayanan dalam suatu program dapat tercapai dengan maksimal apabila tujuan atau perencanaan sampai pelaksanaannya berjalan sesuai dengan yang telah ditetapkan sebelumnya. Adanya aplikasi ini bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam mengambil dana pensiun, memudahkan pensiunan agar bisa melakukan pembayaran atau klaim dimana saja dan kapan saja tanpa harus mendatangi kantor cabang Taspen atau mitra bayar. Aplikasi Taspen Otentikasi diciptakan karena banyaknya kasus penyalahgunaan hak dan pemalsuan data peserta Taspen karena kurangnya validasi data bagi para penerima pensiunan. Penelitian ini yang menggunakan teori efektivitas milik Duncan dalam (Badri, 2020) yang telah ditetapkan diantaranya terdiri dari pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Teknik pemilihan informan dalam pemilihan informan ini menggunakan Teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data digunakan dengan wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis interaktif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa program pelayanan pembayaran pensiun melalui aplikasi Taspen Otentikasi di PT. Taspen KC Purwokerto telah berjalan efektif, dibuktikan dengan waktu pelayanan yang terbilang cepat dan menjadi lebih efisien karena pensiunan dapat melakukan otentikasi dimana saja dan kapan saja tanpa harus datang ke bank atau tanpa perlu menunggu bank buka, adanya sosialisasi terkait aplikasi ini, serta adanya upgrade atau pembaruan untuk meningkatkan performa aplikasi. Faktor penghambatnya yaitu pensiunan yang lanjut usia, spesifikasi *smartphone* yang tidak mendukung, gagal daa perekaman biometric dan jaringan yang buruk. Sedangkan faktor pendukungnya yaitu aplikasi yang tidak terbatas, otentikasi dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, Namun untuk sosialisasi terkait kewajiban penggunaan aplikasi Taspen Otentikasi ini perlu ditingkatkan lagi dan selalu meningkatkan evaluasi baik dalam penggunaan aplikasi Taspen Otentikasi maupun keluhan dan kendala yang ada di PT. Taspen (Persero) KC Purwokerto.

Kata Kunci : Efektivitas, Pensiun, Aplikasi Taspen Otentikasi.

SUMMARY

This research was motivated by many complaints because they often failed to use the Taspen Authentication Application. Then another problem is that retired participants who are older do not know how to use the application. Apart from the cases in implementation at PT. Taspen (Persero) Purwokerto Branch Office, quite a few Taspen participants left a disappointed impression through reviews of the Taspen Authentication Application on the Play Store. Based on these problems, this research will examine the title Effectiveness of the Pension Payment Service Program through the Taspen Authentication Application at PT. Taspen (Persero) Purwokerto Branch Office.

The effectiveness of services in a program can be achieved optimally if the objectives or planning and implementation are in accordance with those previously determined. This application aims to make it easier to withdraw pension funds, making it easier for retirees to make payments or claims anywhere and anytime without having to go to a Taspen branch office or payment partner. The Taspen Authentication application was created because of the many cases of abuse of rights and falsification of Taspen participant data due to lack of data validation for pension recipients. This research uses Duncan's theory of effectiveness in (Badri, 2020) which has been determined to consist of goal achievement, integration and adaptation.

The method used in this research is a descriptive qualitative method. The informant selection technique used purposive sampling technique in selecting informants. Data collection used in-depth interviews, observation and documentation. The data analysis method used is the interactive analysis method.

The results of this research indicate that the pension payment service program through the Taspen Authentication application at PT. Taspen KC Purwokerto has been running effectively, proven by service times that are relatively fast and more efficient because retirees can authenticate anywhere and anytime without having to come to the bank or without having to wait for the bank to open, there is socialization regarding this application, as well as upgrades or updates to improve application performance. The inhibiting factors are elderly retirees, unsupported smartphone specifications, failed biometric recording and poor networks. Meanwhile, the supporting factors are unlimited applications, authentication can be done anywhere and at any time. However, for socialization regarding the obligation to use the Taspen Authentication application, this needs to be further improved and always increase evaluation both in the use of the Taspen Authentication application and complaints and obstacles that exist at PT. Taspen (Persero) KC Purwokerto.

Keywords: *Effectiveness, Retirement, Taspen Authentication Application.*