

Eksplorasi Efektivitas Sistem Layanan Administrasi di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Bandung

Siti Masrifah
Universitas Sangga Buana, Bandung
smasrifah17@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini mengeksplorasi efektivitas sistem administrasi pelayanan yang diterapkan oleh PT Taspen (Persero) KC Bandung melalui penggunaan Taspen One Hour Online Services (TOOS) dan Taspen Digital Enterprise Services (TDES). Penelitian ini dilakukan pada bagian administrasi, dengan fokus pada pengelolaan klaim dan non-klaim peserta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua sistem ini berhasil meningkatkan efisiensi pelayanan dengan mempercepat proses pengajuan klaim dan pemantauan status pengajuan. Namun, terdapat kendala seperti ketergantungan pada koneksi internet dan kapasitas sistem yang terbatas, yang mengakibatkan penurunan kepuasan peserta. Oleh karena itu, diperlukan optimalisasi lebih lanjut pada infrastruktur teknologi dan peningkatan literasi digital peserta untuk memaksimalkan kinerja sistem. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan lebih lanjut sistem administrasi berbasis teknologi, serta meningkatkan efisiensi pelayanan kepada peserta.

Kata kunci: Efektivitas, Sistem Administrasi, Taspen One Hour Online Services (TOOS), Taspen Digital Enterprise Services (TDES), Pengelolaan Klaim

Abstract

This study explores the effectiveness of the administrative service system implemented by PT Taspen (Persero) KC Bandung through the use of Taspen One Hour Online Services (TOOS) and Taspen Digital Enterprise Services (TDES). The research was conducted during an internship program in the administration division, focusing on the management of participants' claims and non-claims. The results show that both systems successfully improved service efficiency by speeding up the claims submission process and monitoring the submission status. However, there are challenges such as reliance on internet connectivity and limited system capacity, which resulted in decreased participant satisfaction. Therefore, further optimization of technological infrastructure and improvement of participants' digital literacy are needed to maximize system performance. This study is expected to contribute to the further development of technology-based administrative systems and improve service efficiency for participants.

Keywords: Effectiveness, Administrative System, Taspen One Hour Online Services (TOOS), Taspen Digital Enterprise Services (TDES), Claims Management.

PENDAHULUAN

Sistem administrasi pelayanan memiliki peranan krusial dalam menunjang efisiensi dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggannya. Pada PT Taspen (Persero) KC Bandung, yang fokus dalam memberikan layanan asuransi sosial kepada pensiunan ASN dan pegawai negeri, optimalisasi sistem administrasi telah menjadi strategi penting untuk mendukung kelancaran proses layanan, khususnya dalam pengelolaan klaim. Telah menjadi pengetahuan umum bahwa sistem informasi dan teknologi informasi memiliki kontribusi yang signifikan dalam sektor kesehatan, memberikan dukungan untuk pengambilan keputusan klinis, respons terhadap keadaan darurat atau krisis, serta pengelolaan risiko (Wu, He, et al., 2021). Seiring juga dengan perkembangan teknologi informasi, PT Taspen

telah mengadopsi layanan berbasis digital, seperti Taspen One Hour Online Services (TOOS) dan Taspen Digital Enterprise Services (TDES), yang bertujuan untuk meminimalkan waktu proses pelayanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Meskipun teknologi digital terus berkembang pesat, implementasi di lapangan masih menghadapi sejumlah tantangan, termasuk stabilitas sistem dan kapasitas pengguna. Oleh karena itu, penting untuk melakukan kajian terhadap efektivitas sistem tersebut dalam mendukung proses administrasi yang lebih efisien.

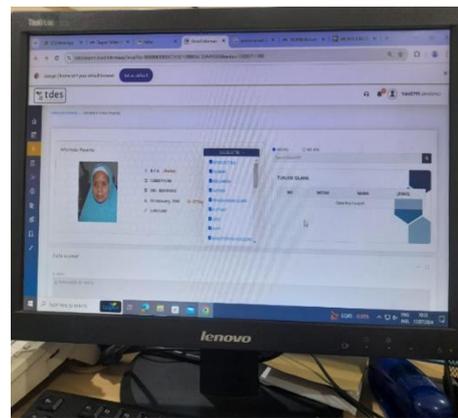
State of the art dalam penelitian ini mencakup perkembangan terkini di bidang pengelolaan administrasi berbasis teknologi dalam sektor layanan publik. Sejumlah penelitian telah menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi dalam administrasi pelayanan dapat meningkatkan efisiensi dan

mengurangi beban administratif manual (Cordella and Gualdi, 2020). Faktor pendukung efektivitas pelayanan perizinan melalui sistem Online Single Submission (OSS) yaitu sumber daya infrastruktur, ketersediaan anggaran khusus, sistem administrasi, anggaran untuk pemeliharaan sistem dan peran masyarakat (Akni, Herawati, and Hariani 2022). Studi-studi terdahulu juga menyoroti pentingnya integrasi antara teknologi digital dan prosedur administrasi untuk meningkatkan kualitas layanan secara signifikan (Sofyani, Riyadh, and Fahlevi 2020). Namun, berbagai kendala seperti resistensi pengguna terhadap teknologi baru, ketidakmampuan sistem dalam menangani jumlah klaim yang besar, serta kurangnya infrastruktur digital yang memadai masih menjadi isu yang perlu diatasi (Sari et al. 2024). Dalam konteks PT Taspen, penelitian ini akan berusaha mengevaluasi bagaimana TOOS dan TDES diimplementasikan serta bagaimana tantangan ini mempengaruhi kualitas dan efektivitas sistem administrasi pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi lebih jauh efektivitas sistem administrasi pelayanan yang diterapkan di PT Taspen (Persero) KC Bandung. Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk menilai sejauh mana TOOS dan TDES mampu mengatasi tantangan administratif yang ada, termasuk kecepatan dalam proses pengajuan klaim, akurasi dalam pencatatan data, dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk perbaikan sistem administrasi, baik dari sisi teknis maupun manajerial, serta bagaimana PT Taspen dapat memanfaatkan perkembangan teknologi secara lebih optimal untuk mendukung efektivitas dan efisiensi layanan. Dengan demikian, eksplorasi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis dan teoritis terhadap pemahaman sistem administrasi berbasis digital dalam pelayanan publik, khususnya di sektor asuransi sosial.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam artikel ini adalah metode deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam dan sistematis fenomena yang terjadi dalam pengelolaan administrasi pelayanan di PT Taspen (Persero) KC Bandung. Data yang dikumpulkan akan berupa data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan staf administrasi dan pelanggan, serta observasi langsung terhadap proses administrasi layanan di kantor Taspen. Data sekunder berupa dokumen-dokumen resmi, laporan tahunan, dan data internal perusahaan yang berkaitan dengan implementasi Taspen One Hour Online Services (TOOS) dan Taspen Digital Enterprise Services (TDES).



Gambar 1.

Sistem Taspen Digital enterprise service (TDES)

Sumber: Penulis (2024)

Analisis data dilakukan secara kualitatif, dengan memanfaatkan teknik triangulasi untuk memastikan validitas dan reliabilitas data. Setiap informasi dari wawancara, observasi, dan dokumen akan dibandingkan dan disintesis untuk memberikan gambaran lengkap mengenai efektivitas sistem administrasi yang digunakan (Rohman, Mujibur., et al., 2023). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan evaluasi menyeluruh mengenai efisiensi, akurasi, dan kualitas layanan yang diberikan oleh PT Taspen melalui sistem administrasi berbasis teknologi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan sistem administrasi berbasis teknologi, seperti Taspen One Hour Online Services (TOOS) dan Taspen Digital Enterprise Service (TDES), telah membawa dampak positif bagi efisiensi pelayanan di PT Taspen (Persero) KC Bandung. Sistem ini dirancang untuk mempermudah proses pengajuan klaim dan non-klaim, seperti pengajuan pensiun, klaim uang duka wafat (UDW), serta pengelolaan data peserta. Dalam proses magang, ditemukan bahwa aplikasi TOOS secara signifikan mempercepat proses pemantauan dan pengajuan klaim, sehingga mengurangi kebutuhan peserta untuk mengunjungi kantor cabang secara fisik. Penelitian terdahulu menyatakan bahwa penerapan teknologi digital dalam sistem administrasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan meminimalkan waktu tunggu peserta (Rahman and Saudin 2022).

Namun, meskipun TOOS dan TDES memberikan kemudahan, masih terdapat beberapa kendala yang menghambat efektivitas sistem. Salah satu tantangan yang sering secara umum di Indonesia, dihadapi adalah gangguan teknis, seperti lambatnya kinerja sistem ketika jumlah pengguna yang mengakses meningkat, serta ketergantungan pada stabilitas jaringan internet (Badan Perencanaan Pembangunan/ Bappenas 2022). Hal ini menyebabkan penundaan proses klaim dan berdampak pada penurunan kepuasan peserta. Pengelolaan administrasi yang efektif seharusnya tidak hanya mengandalkan sistem digital tetapi

juga memperhatikan kualitas infrastruktur pendukung untuk memastikan layanan berjalan lancar tanpa hambatan signifikan (Santra et al., 2024).

Selain itu, analisis juga menunjukkan bahwa keterbatasan dalam kapasitas penyimpanan data dan ketidaksiapan peserta dalam menggunakan sistem berbasis teknologi menghambat optimalisasi TOOS dan TDES. Beberapa peserta mengeluhkan kesulitan dalam mengunggah dokumen klaim dan ketidakmampuan untuk melacak status klaim mereka secara akurat. Oleh karena itu, diperlukan pembaruan sistem secara berkala dan sosialisasi yang lebih intensif kepada pengguna untuk meningkatkan pemahaman peserta mengenai cara penggunaan TOOS dan TDES. Dengan demikian, optimalisasi sistem administrasi ini dapat memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan di PT Taspen (Persero) KC Bandung .

Meskipun PT Taspen (Persero) KC Bandung telah melakukan upaya signifikan dalam mengadopsi teknologi digital melalui TOOS dan TDES, hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan sistem administrasi ini sangat bergantung pada beberapa faktor, termasuk kesiapan infrastruktur, pelatihan yang memadai bagi staf, dan kesiapan peserta dalam beradaptasi dengan teknologi baru. Penelitian oleh Widiyaningrum (2020) menegaskan bahwa penerapan teknologi informasi dalam sistem administrasi perlu didukung dengan kesiapan sumber daya manusia dan infrastruktur yang andal agar dapat berjalan dengan optimal.

Kendala lain yang ditemukan adalah adanya resistensi di kalangan peserta yang masih enggan menggunakan sistem online karena kurangnya literasi digital. Banyak peserta, terutama dari golongan pensiunan lanjut usia, lebih memilih mengunjungi kantor cabang secara langsung daripada menggunakan layanan digital, meskipun TOOS menawarkan kemudahan dan akses cepat. Hal ini sejalan dengan temuan (Adiatma, Harahap, et al., 2023) yang mengungkapkan bahwa keberhasilan digitalisasi dalam pelayanan publik sering kali terhambat oleh rendahnya literasi digital di kalangan pengguna, terutama kelompok masyarakat yang belum familiar dengan teknologi.

Dalam konteks manajemen internal, hasil observasi menunjukkan bahwa beberapa proses administratif yang dilakukan secara manual, seperti pengelolaan klaim non-digital atau penanganan dokumen fisik, masih memperlambat proses secara keseluruhan. Ini mencerminkan perlunya peningkatan integrasi antara sistem digital dan prosedur manual, agar kedua sistem dapat berjalan selaras tanpa menimbulkan redundansi yang memperpanjang waktu penyelesaian klaim. Menurut (Ekaputra et al. 2024), penting bagi perusahaan untuk mengintegrasikan teknologi digital dengan baik ke dalam alur kerja manual guna mengurangi ketidakefisienan dan memastikan akurasi data.

Sebagai rekomendasi, perusahaan perlu melakukan evaluasi rutin terhadap sistem TOOS dan TDES untuk memastikan

kapasitas dan kinerjanya tetap memenuhi kebutuhan peserta yang terus berkembang. Selain itu, peningkatan pelatihan bagi staf administrasi dan peserta terkait penggunaan teknologi digital juga harus menjadi prioritas. Dengan adanya pembaruan dan pengembangan berkelanjutan, PT Taspen dapat lebih meningkatkan efektivitas sistem administrasinya, sekaligus memberikan pelayanan yang lebih responsif dan efisien kepada para peserta. Untuk memaksimalkan kinerja Taspen One Hour Online Services (TOOS) dan Taspen Digital Enterprise Services (TDES), diperlukan serangkaian langkah strategis dalam pengelolaan sistem tersebut. Salah satu upaya penting adalah peningkatan kapasitas infrastruktur teknologi, seperti server dan jaringan, guna menghindari gangguan atau penurunan kinerja saat jumlah pengguna meningkat. Selain itu, penambahan fitur dalam TOOS dan TDES, seperti notifikasi real-time yang memberikan informasi terkait status klaim peserta, dapat mempercepat proses komunikasi dan mengurangi ketidakpastian di kalangan pengguna.

Di samping itu, diperlukan pelatihan dan sosialisasi yang lebih menyeluruh mengenai penggunaan kedua sistem, terutama untuk peserta yang masih kurang familiar dengan teknologi digital. Meningkatkan literasi digital pengguna menjadi faktor kunci agar layanan digital dapat dimanfaatkan secara optimal. Hal ini bisa dilakukan melalui berbagai cara, seperti penyediaan tutorial online, webinar, atau panduan yang mudah diakses melalui situs resmi PT Taspen. Optimalisasi ini tidak hanya akan meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga mempererat hubungan dengan pelanggan dengan meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan.

Tak kalah penting, diperlukan pemantauan dan evaluasi berkala terhadap kinerja sistem TOOS dan TDES guna memastikan bahwa sistem tersebut selalu diperbarui dan sesuai dengan kebutuhan peserta. Menggunakan evaluasi berbasis umpan balik dari pengguna dapat membantu mengidentifikasi kendala dan area yang perlu diperbaiki agar layanan tetap berjalan sesuai dengan harapan peserta.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem administrasi digital pada PT Taspen (Persero) KC Bandung, yaitu melalui Taspen One Hour Online Services (TOOS) dan Taspen Digital Enterprise Service (TDES), telah membawa dampak positif bagi efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi. Kedua sistem ini memungkinkan peserta untuk mengajukan klaim dan memantau statusnya secara online, sehingga mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kecepatan pelayanan. Sistem ini juga telah membantu perusahaan dalam mempercepat proses administrasi dan meningkatkan akurasi data peserta.

Namun demikian, terdapat beberapa tantangan yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan sistem tersebut. Salah satu kendala utama adalah ketergantungan pada stabilitas jaringan internet dan kapasitas server yang belum optimal. Kondisi ini menyebabkan penurunan performa sistem, khususnya ketika jumlah pengguna yang mengakses TOOS meningkat secara bersamaan, sehingga menyebabkan keterlambatan dalam pemrosesan klaim. Selain itu, masih diperlukan peningkatan dalam hal literasi digital bagi peserta, terutama yang belum familiar dengan penggunaan teknologi ini, agar manfaat dari sistem dapat dirasakan secara merata.

Oleh karena itu, direkomendasikan agar PT Taspen (Persero) KC Bandung melakukan perbaikan berkelanjutan terhadap infrastruktur teknologi dan meningkatkan kapasitas server guna mengatasi lonjakan pengguna. Selain itu, sosialisasi mengenai cara penggunaan TOOS dan TDES perlu ditingkatkan untuk memastikan semua peserta dapat mengakses layanan dengan mudah dan efisien. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan sistem administrasi di PT Taspen dapat berjalan lebih optimal dan meningkatkan kepuasan peserta.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiatma, Tini, Tuti Khairani Harahap, And Et Al. 2023. *Manajemen Pelayanan Publik: Teori Dan Praktek*. 1st Ed. Surakarta: Tahta Media Grup.
- Akni, Yulistia, Augustine Rina Herawati, And Dyah Hariani. 2022. "Efektivitas Sistem Online Single Submission (Oss) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora." *Journal Of Public Policy And Management Review* 11(1):1-14.
- Badan Perencanaan Pembangunan/ Bappenas. 2022. "Rencana Induk Pengembangan Industri Digital Indonesia 2023-2045." Retrieved ([https://Perpustakaan.Bappenas.Go.Id/E-Library/File_Upload/Koleksi/Migrasi-Data-Publikasi/File/Policy_Paper/Buku Rencana Induk Pengembangan Industri Digital Indonesia 2023-2045.Pdf](https://Perpustakaan.Bappenas.Go.Id/E-Library/File_Upload/Koleksi/Migrasi-Data-Publikasi/File/Policy_Paper/Buku_Rencana_Induk_Pengembangan_Industri_Digital_Indonesia_2023-2045.Pdf)).
- Cordella, Antonio, And Francesco Gualdi. 2020. "Digital Skills Within The Public Sector: A Missing Link To Achieve The Sustainable Development Goals (Sdgs)." *Journal Geej* 7(2).
- Ekaputra, Adriansyah, Ratna Deli Sari, Yuyun Yuniarsih, And Muhammad Algunadi. 2024. "Are Digital Marketing Trends And Challenges Aligned With Sdgs?: A Review Of Indonesian Smes." *Sinergi International Journal Of Economics* 2(2):50-61.
- Moh.Mujibur Rohman, Janes Sinaga, Yuliawati, Adi Asmara, Titi Purbo Sari, Musa, Abdul Rahman Ramdhan, Via Yustitia, Alamsyah Agit, Suhendi, Nurul Hidayati, Ni Putu Sinta Dewi, Pipin Sukandi, Pangestika Sumadianing Saputri. 2023. "Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif."
- Rahman, Wahyudin, And La Saudin. 2022. *Sistem Informasi Manajemen*. Vol. 11. Februari 2. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.
- Santra, K. Dkk. 2024. *Technopreneurship*. Intelektual Manifes Media.
- Sari, Ratna Deli, Hersusetiyati, Adriansyah Ekaputra Ekaputra, And Najmi Ihwani. 2024. "Integrating Tam, Trust And Perceived Risk Factors On Emerging-Market Consumers' Attitude Towards Shopping For Muslim Fashion Online." *Sinergi International Journal Of Management And Business* 2(3):148-58.
- Sofyani, Hafiez, Hosam Alden Riyadh, And Heru Fahlevi. 2020. "Improving Service Quality, Accountability And Transparency Of Local Government: The Intervening Role Of Information Technology Governance." *Cogent Business And Management* 7(1).
- Wu, He, And Et Al. 2021. "Information Technology Solutions, Challenges, And Suggestions For Tackling The Covid-19 Pandemic." *Int J Inf Manage*.
- Yuspita Widiyaningrum, Widdy. 2020. "Kajian Teoritis: Strategi Pengembangan E-Government Dalam Pelayanan Administrasi Secara Daring." *Justice Journal Of Law*) 01:18-33.