

PENERAPAN STRATEGI DIGITAL TASPEN BOGOR DALAM MENINGKATKAN AKSES LAYANAN PENSIUNAN

Inayatul Muthmainnah¹, Burhanuddin²

^{1,2}IPB University,

¹inayamuthmainnah@apps.ipb.ac.id, ²burhan@apps.ipb.ac.id

ABSTRACT

Digital transformation in public services has become an important strategy to improve the effectiveness and accessibility of public services, including pension services. PT TASPEN (Persero) Bogor Branch Office has implemented various digital-based services to facilitate pensioners in accessing services. This study aims to analyze the implementation of TASPEN Bogor's digital strategy in improving service accessibility for pensioners. This research employed a qualitative approach with a descriptive method. Data collection techniques were conducted through participatory observation, documentation study, and literature study. The results showed that the digital strategy was implemented through several digital service platforms, such as Andal by TASPEN, TASPEN Online Services (TOS), TASPEN Care, and TASPEN social media. The implementation of digital services provided more flexible and efficient access for pension participants, as indicated by the increase in digital service users from 85,966 participants in 2024 to 89,326 participants in 2026. However, the implementation still faced several challenges, including limited digital literacy, authentication issues, and the need for assistance in using digital services. This study shows that the success of digital transformation is determined not only by technological readiness but also by users' readiness to utilize digital services.

Keywords: digital strategy, digital transformation, pension service, public service, TASPEN

ABSTRAK

Transformasi digital pada pelayanan publik menjadi strategi penting dalam meningkatkan efektivitas dan aksesibilitas layanan masyarakat, termasuk pada layanan pensiun. PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Bogor menerapkan berbagai layanan berbasis digital guna mempermudah akses pelayanan bagi peserta pensiun. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi strategi digital TASPEN Bogor dalam meningkatkan akses layanan bagi pensiunan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi partisipatif, studi dokumentasi, dan studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi digital diterapkan melalui pemanfaatan platform layanan digital seperti Andal by TASPEN, TASPEN

Online Services (TOS), TASPEN Care, serta media sosial TASPEN. Implementasi layanan digital memberikan kemudahan akses layanan secara lebih fleksibel dan efisien bagi peserta pensiun, yang ditunjukkan melalui peningkatan jumlah pengguna layanan digital dari 85.966 peserta pada tahun 2024 menjadi 89.326 peserta pada tahun 2026. Namun, implementasi layanan digital masih menghadapi hambatan berupa keterbatasan literasi digital, kendala autentikasi, serta kebutuhan pendampingan peserta dalam penggunaan layanan digital. Penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi, tetapi juga kesiapan pengguna layanan.

Kata Kunci: layanan pensiun, pelayanan publik, strategi digital, TASPEN, transformasi digital

A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong terjadinya transformasi digital di berbagai sektor, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik menjadi bentuk transformasi digital yang membawa potensi keuntungan sekaligus tantangan strategis bagi organisasi pelayanan (Yulanda dan Adnan, 2023). Transformasi digital pemerintah dipahami sebagai upaya sistematis dalam mengadopsi teknologi guna menciptakan tata kelola yang lebih efektif, transparan, dan inklusif bagi masyarakat (Wiranti dan Frinaldi, 2023). Dalam konteks pelayanan publik, digitalisasi tidak hanya berfungsi sebagai inovasi teknologi, tetapi juga menjadi strategi

organisasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Dalam konteks pelayanan publik, keberhasilan digitalisasi layanan memerlukan pendekatan yang melampaui infrastruktur teknologi, hal ini harus dibarengi dengan pengembangan strategi pemasaran yang menyeluruh guna memastikan layanan tersebut tersampaikan dengan baik kepada pengguna (Santoso et al., 2025). Digitalisasi prosedur administrasi, integrasi sistem informasi, serta pemanfaatan aplikasi dan website menjadi bagian dari proses transformasi tersebut. Perubahan ini bertujuan untuk mempercepat proses pelayanan serta meningkatkan transparansi dalam penyelenggaraan

layanan publik (Renanda & Rosidin, 2025).

Perubahan pola pelayanan publik dari konvensional menuju digital terjadi seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan yang cepat, fleksibel, dan mudah diakses. Kehadiran teknologi digital memungkinkan instansi pelayanan publik untuk melakukan penyederhanaan prosedur administrasi, mempercepat proses pelayanan, serta memperluas jangkauan layanan kepada masyarakat. Digitalisasi layanan publik kini menjadi bagian penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang modern dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Menurut Irfan dan Anirwan (2025), transformasi digital layanan publik di Indonesia menjadi prioritas strategis dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan partisipasi masyarakat dalam memperoleh layanan.

Strategi digital menjadi salah satu pendekatan penting dalam mendukung keberhasilan transformasi digital pada organisasi publik. Strategi digital dipahami sebagai langkah terstruktur organisasi

dalam memaksimalkan pemanfaatan teknologi untuk mencapai tujuan pelayanan dengan tetap mempertimbangkan kebutuhan pengguna layanan (Sari et al., 2023). Strategi digital tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi semata, tetapi juga mencakup perencanaan komunikasi, kesiapan sumber daya manusia, pengembangan sistem pelayanan, hingga pendekatan organisasi dalam menciptakan layanan yang adaptif dan mudah dijangkau masyarakat. Tanpa adanya strategi yang terarah, digitalisasi berisiko hanya menjadi inovasi teknis yang belum mampu memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan publik.

Dalam konteks pelayanan publik, keberhasilan strategi digital juga dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam memahami karakteristik pengguna layanan. Organisasi publik tidak hanya dituntut menyediakan sistem layanan berbasis teknologi, tetapi juga memastikan bahwa layanan tersebut dapat diakses oleh seluruh kelompok masyarakat secara inklusif. Arifianti dan Sakapurnama (2024) menjelaskan

bahwa strategi digital pelayanan publik perlu dirancang secara adaptif dan responsif terhadap kebutuhan pengguna agar implementasi layanan digital dapat berjalan secara optimal. Oleh karena itu, strategi digital perlu memperhatikan aspek kemudahan penggunaan, aksesibilitas layanan, serta kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital.

Sebagai lembaga pengelola program jaminan sosial bagi aparatur sipil negara dan pensiunan, PT TASPEN (Persero) turut melakukan transformasi pelayanan melalui pemanfaatan layanan berbasis digital. Kehadiran aplikasi Andal by TASPEN dan TASPEN Online Services (TOS) memungkinkan peserta untuk mengakses informasi kepesertaan, melakukan autentikasi, serta memperoleh layanan administrasi secara mandiri. Digitalisasi layanan tersebut bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan dan mempermudah akses peserta tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Implementasi sistem digital juga menjadi solusi terhadap persoalan antrean dan lamanya proses administratif yang selama ini

menjadi salah satu tantangan dalam pelayanan publik (Rizky et al., 2025).

Transformasi digital pada layanan pensiun memiliki peran penting karena kelompok pensiunan merupakan pengguna layanan dengan karakteristik yang berbeda dibandingkan kelompok usia produktif. Faktor usia, keterbatasan mobilitas, serta tingkat literasi digital menjadi tantangan tersendiri dalam implementasi layanan berbasis teknologi. Sari dan Nasution (2025) menjelaskan bahwa digitalisasi layanan pensiun berperan penting dalam menyederhanakan akses informasi dan pelayanan administrasi bagi peserta. Namun, efektivitas layanan digital pada kelompok pensiunan tidak hanya ditentukan oleh kualitas sistem teknologi yang digunakan, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan peserta dalam mengoperasikan layanan digital secara mandiri.

Perkembangan layanan digital pada sektor pelayanan publik juga membawa perubahan terhadap konsep akses layanan masyarakat. Jika sebelumnya akses layanan identik dengan kehadiran fisik di kantor pelayanan, kini akses layanan

mencakup kemampuan masyarakat dalam memperoleh informasi dan memanfaatkan layanan berbasis teknologi secara mandiri. Rahman (2025) menjelaskan bahwa akses layanan publik tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan layanan, tetapi juga mencakup kemudahan prosedur, keterjangkauan, serta minimnya hambatan administratif. Dengan demikian, keberhasilan transformasi digital pelayanan publik dapat dilihat dari sejauh mana layanan tersebut mampu meningkatkan kemudahan akses bagi pengguna layanan.

Sejumlah penelitian terdahulu telah membahas transformasi digital pelayanan publik dari aspek efektivitas sistem, adopsi teknologi, dan kepuasan pengguna. Penelitian Arifianti dan Sakapurnama (2024) menunjukkan bahwa digitalisasi layanan publik mampu meningkatkan kualitas pelayanan melalui penerapan sistem yang lebih cepat dan efisien. Penelitian Diastuti dan Ayyustia (2025) juga menjelaskan bahwa inovasi layanan berbasis digital dapat meningkatkan mutu pelayanan publik dan mempercepat proses administrasi. Sementara itu, penelitian Christover et al. (2023) menunjukkan

bahwa digitalisasi pelayanan publik berpotensi menciptakan sistem pelayanan yang lebih terbuka dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, penelitian-penelitian tersebut umumnya lebih berfokus pada efektivitas sistem digital secara umum dan belum banyak membahas implementasi strategi digital pada layanan pensiun, khususnya pada kelompok pensiunan dengan karakteristik kebutuhan akses yang berbeda.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini berfokus pada penerapan strategi digital TASPEN Bogor dalam meningkatkan akses layanan bagi pensiunan. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan strategi digital yang diterapkan TASPEN Bogor serta mendeskripsikan implementasi layanan digital dalam mendukung kemudahan akses bagi pensiunan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian strategi digital dan transformasi digital pada sektor pelayanan publik, khususnya pada layanan pensiun. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan gambaran praktis mengenai

implementasi strategi digital yang inklusif bagi kelompok pensiunan serta menjadi bahan evaluasi bagi instansi dalam mengoptimalkan pelayanan berbasis digital secara berkelanjutan.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan karakteristik penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami secara mendalam implementasi strategi digital yang diterapkan PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Bogor dalam meningkatkan akses layanan bagi pensiunan. Penelitian deskriptif dipilih karena penelitian ini berfokus pada penggambaran fenomena, proses, serta implementasi strategi digital yang terjadi secara nyata di lingkungan pelayanan TASPEN Bogor.

Penelitian dilaksanakan di PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Bogor yang berlokasi di Jalan Raya Pajajaran No.17A, Bantarjati, Bogor Utara, Kota Bogor, Jawa Barat. Kegiatan penelitian dilaksanakan selama periode magang, yaitu mulai 26 Januari 2026 hingga 10 Mei 2026.

Selama periode tersebut, peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap implementasi layanan digital serta aktivitas pelayanan yang berkaitan dengan akses layanan pensiunan.

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui observasi partisipatif selama kegiatan magang berlangsung di lingkungan TASPEN Bogor. Data primer meliputi bentuk strategi digital yang diterapkan dalam pelayanan pensiunan, mekanisme pemanfaatan aplikasi Andal by TASPEN dan TASPEN Online Services (TOS), proses pelayanan digital, bentuk sosialisasi layanan digital, serta kendala yang ditemukan dalam implementasi layanan berbasis teknologi. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen dan arsip yang relevan dengan penelitian, seperti pedoman layanan digital, standar operasional prosedur pelayanan, laporan sosialisasi layanan digital, data pengaduan layanan, materi publikasi perusahaan, serta literatur ilmiah yang berkaitan

dengan strategi digital, transformasi digital, dan akses layanan publik.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi partisipatif, studi dokumentasi, dan studi literatur. Observasi partisipatif dilakukan melalui keterlibatan langsung peneliti selama pelaksanaan kegiatan magang di TASPEN Bogor. Studi dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dan menelaah berbagai dokumen yang berkaitan dengan implementasi strategi digital pelayanan pensiun. Adapun studi literatur dilakukan dengan menelaah berbagai sumber ilmiah seperti buku, jurnal akademik, dan artikel penelitian yang berkaitan dengan strategi digital, transformasi digital, serta akses layanan publik.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan hasil observasi partisipatif selama pelaksanaan magang di PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Bogor, implementasi pelayanan pensiunan TASPEN telah didukung oleh berbagai sistem berbasis digital yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan serta memperluas akses peserta

terhadap layanan administrasi pensiun. Digitalisasi pelayanan dilakukan melalui pemanfaatan beberapa platform layanan yang terintegrasi dan mendukung proses pelayanan peserta secara lebih cepat serta fleksibel. Temuan observasi menunjukkan bahwa transformasi layanan berorientasi pada percepatan administrasi dan penyederhanaan proses pelayanan bagi peserta pensiun.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan digital yang digunakan di PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Bogor meliputi aplikasi ANDAL by TASPEN, TASPEN Online Services (TOS), TASPEN Care, serta media sosial TASPEN. Platform tersebut dimanfaatkan untuk berbagai kebutuhan layanan, seperti pengecekan data kepesertaan, autentikasi bulanan, pengajuan administrasi, penyampaian informasi layanan, hingga pengaduan peserta. Berdasarkan dokumentasi internal perusahaan, setiap platform memiliki fungsi pelayanan yang berbeda namun saling mendukung dalam memperluas jangkauan layanan kepada pensiunan.

Tabel 1 Layanan Digital TASPEN dan Fungsi

Layanan Digital TASPEN	Fungsi
ANDAL by TASPEN	Digunakan untuk autentikasi bulanan peserta pensiun serta menyediakan berbagai layanan digital terintegrasi, seperti pengajuan klaim, non-klaim, dan pengaduan layanan. Aplikasi ini juga terus dikembangkan untuk meningkatkan kualitas dan kemudahan akses layanan bagi peserta.
TASPEN Online Services (TOS)	Digunakan untuk pengajuan layanan klaim dan non-klaim secara online yang dapat diakses oleh peserta, mitra bayar, maupun pemerintah daerah tanpa harus datang langsung ke kantor TASPEN.
TASPEN Care	Digunakan sebagai kanal pengaduan layanan untuk menampung keluhan, pertanyaan, serta kendala peserta terkait pelayanan TASPEN.
Media Sosial TASPEN	Digunakan sebagai media penyebaran informasi, sosialisasi layanan digital, edukasi peserta, serta sarana komunikasi publik terkait program dan layanan TASPEN.

Dalam implementasinya, PT TASPEN (Persero) KC Bogor menerapkan sejumlah strategi digital untuk meningkatkan akses layanan pensiunan. Strategi tersebut terlihat melalui penyebaran informasi layanan berbasis digital, sosialisasi ketaspenan terkait penggunaan aplikasi, pemberian edukasi kepada peserta terkait prosedur layanan,

serta pendampingan kepada peserta yang mengalami kesulitan penggunaan teknologi. Berdasarkan hasil observasi, penyampaian informasi layanan dilakukan secara langsung oleh staf layanan maupun secara digital melalui beberapa media sosial TASPEN Bogor.

Kegiatan sosialisasi ketaspenan dilaksanakan secara rutin sebanyak dua hingga tiga kali setiap bulan dengan jumlah peserta berkisar antara 50 hingga 100 audiens pada setiap kegiatan. Sosialisasi tersebut dilakukan di berbagai instansi pemerintahan, seperti lingkungan ASN Pemerintah Kota Bogor, Pemerintah Kabupaten Bogor, Kabupaten Cianjur, Kota Sukabumi, dan Kabupaten Sukabumi. Materi sosialisasi mencakup informasi mengenai layanan digital TASPEN, penggunaan aplikasi Andal by TASPEN, prosedur autentikasi, serta layanan administrasi berbasis digital lainnya.

Selain sosialisasi eksternal, PT TASPEN KC Bogor juga melaksanakan mini sosialisasi ketaspenan di kantor cabang yang dilakukan secara rutin pada awal bulan selama dua hari berturut-turut.

Namun, apabila jumlah peserta pensiun yang datang pada awal bulan mengalami peningkatan, pelaksanaan mini sosialisasi dapat bertambah hingga lima kali dalam satu bulan. Kegiatan tersebut dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan pemahaman peserta terhadap layanan digital sekaligus membantu peserta yang masih mengalami kesulitan dalam penggunaan teknologi layanan TASPEN.

Implementasi layanan digital juga terlihat pada proses administrasi peserta pensiun yang sebagian telah dilakukan secara daring. Peserta dapat melakukan autentikasi bulanan, memperoleh informasi layanan, maupun melakukan proses administratif tertentu melalui *platform* digital tanpa harus selalu datang langsung ke kantor cabang TASPEN. Berdasarkan hasil pengamatan, mekanisme pelayanan digital diterapkan dengan tujuan untuk memangkas waktu pelayanan dan mempercepat proses administrasi peserta.

Proses pengajuan layanan melalui TASPEN Online Services (TOS) dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu:

1. Peserta masuk ke portal TASPEN Online Services (TOS).
2. Peserta memilih menu “Klaim” kemudian memilih kategori “ASN” atau “Pensiun”.
3. Peserta memilih jenis pemohon, seperti “Diri Sendiri”, “Anak”, dan lainnya.
4. Peserta memilih program layanan yang akan diajukan, seperti layanan pensiun berupa Tabungan Hari Tua (THT) maupun layanan jaminan, seperti Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dan Jaminan Kematian (JKM).
5. Sistem menampilkan persyaratan dokumen yang harus dipenuhi peserta.
6. Peserta melakukan pengecekan data diri menggunakan Nomor Induk Pegawai (NIP).
7. Peserta melengkapi data dan mengunggah dokumen persyaratan.
8. Setelah seluruh dokumen lengkap, peserta mengajukan layanan dengan memilih tombol “Submit” atau “Kirim”.

9. Peserta menyimpan nomor registrasi pengajuan untuk melakukan pelacakan status layanan.

10. Pengajuan akan diproses hingga memperoleh persetujuan pencairan layanan.

Berdasarkan data penggunaan layanan digital PT TASPEN (Persero) KC Bogor, jumlah pengguna layanan digital mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2024 jumlah pengguna tercatat sebanyak 85.966 peserta, kemudian meningkat menjadi 87.490 peserta pada tahun 2025 atau mengalami kenaikan sebesar 1,77%. Selanjutnya, pada tahun 2026 jumlah pengguna kembali meningkat menjadi 89.326 peserta atau mengalami kenaikan sebesar 2,10% dibandingkan tahun sebelumnya. Secara keseluruhan, penggunaan layanan digital mengalami peningkatan sebesar 3,91% dalam periode 2024–2026. Temuan tersebut menunjukkan bahwa layanan berbasis digital semakin banyak dimanfaatkan oleh peserta pensiun dalam mengakses layanan TASPEN.

Hasil observasi menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan digital memberikan sejumlah kemudahan bagi peserta pensiun, khususnya dalam memperoleh informasi dan mengakses layanan secara lebih fleksibel. Peserta dapat mengakses layanan tanpa dibatasi jarak dan waktu tertentu sehingga proses pelayanan menjadi lebih praktis dibandingkan mekanisme konvensional. Selain itu, digitalisasi layanan juga berpotensi mengurangi antrean pelayanan tatap muka serta meningkatkan efisiensi proses administratif.

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi layanan digital belum sepenuhnya berjalan tanpa hambatan. Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi pengaduan layanan melalui TASPEN Care, masih ditemukan peserta pensiun yang mengalami kesulitan dalam penggunaan layanan digital, terutama pada proses autentikasi bulanan. Keluhan yang paling sering ditemukan yaitu autentikasi gagal pada awal bulan, pertanyaan terkait pencairan gaji pensiun yang belum masuk, serta pertanyaan mengenai

tunjangan anak dan informasi layanan lainnya. Selain itu, sebagian peserta juga masih mengalami kesulitan dalam memahami prosedur penggunaan aplikasi dan layanan berbasis digital secara mandiri.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa faktor usia, keterbatasan literasi digital, serta kebutuhan pendampingan masih menjadi kendala yang cukup sering ditemukan selama proses pelayanan berlangsung. Tingginya keluhan autentikasi pada awal bulan juga menunjukkan bahwa sebagian peserta masih mengalami hambatan dalam penggunaan teknologi layanan digital, terutama pada layanan yang bersifat rutin dan wajib dilakukan secara berkala. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa implementasi transformasi digital pada layanan pensiun tidak hanya memerlukan kesiapan sistem teknologi, tetapi juga kesiapan pengguna layanan dalam mengoperasikan platform digital secara mandiri.

Berdasarkan hasil penelitian studi dokumentasi TASPEN Bogor, layanan autentikasi bulanan dan pengajuan klaim atau non-klaim menjadi layanan yang paling banyak

digunakan peserta pensiun dalam pelayanan digital PT TASPEN (Persero) KC Bogor. Tingginya penggunaan kedua layanan tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan utama peserta terletak pada kewajiban administrasi rutin yang harus dilakukan secara berkala dan pencairan dana pensiun. Hal ini menunjukkan bahwa strategi digital yang diterapkan TASPEN tidak hanya berfungsi sebagai inovasi pelayanan, tetapi juga sebagai bentuk adaptasi pelayanan publik terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat.

Peningkatan jumlah penggunaan layanan online dibandingkan layanan tatap muka memperlihatkan adanya perubahan pola akses layanan peserta pensiun. Kemudahan akses layanan melalui aplikasi dan platform digital memungkinkan peserta memperoleh layanan secara lebih fleksibel tanpa harus datang langsung ke kantor cabang TASPEN. Temuan ini mendukung penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa digitalisasi pelayanan publik mampu meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan masyarakat

(Arifin et al., 2025). Namun, penelitian ini menemukan bahwa efektivitas layanan digital pada kelompok pensiunan memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan pengguna layanan umum.

Penelitian terdahulu umumnya menempatkan transformasi digital sebagai solusi peningkatan kualitas pelayanan publik yang berorientasi pada efisiensi sistem dan kecepatan pelayanan (Natika, 2024). Akan tetapi, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada kelompok pensiunan, keberhasilan strategi digital tidak hanya ditentukan oleh kualitas teknologi yang digunakan, tetapi juga dipengaruhi oleh tingkat literasi digital peserta. Berdasarkan hasil observasi, masih ditemukan pensiunan yang mengalami kesulitan dalam melakukan autentikasi dan penggunaan aplikasi secara mandiri sehingga membutuhkan pendampingan staf layanan.

D. Kesimpulan

Implementasi strategi digital di PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Bogor dilakukan melalui pemanfaatan berbagai platform layanan digital, seperti Andal by TASPEN, TASPEN

Online Services (TOS), TASPEN Care, serta media sosial TASPEN sebagai sarana pelayanan dan penyebaran informasi kepada peserta pensiun. Strategi digital juga diterapkan melalui kegiatan sosialisasi ketaspenan, edukasi penggunaan layanan digital, serta pendampingan peserta dalam mengakses layanan berbasis teknologi. Implementasi strategi tersebut menunjukkan bahwa TASPEN Bogor telah berupaya melakukan transformasi pelayanan publik berbasis digital guna meningkatkan efektivitas pelayanan dan memperluas akses layanan bagi peserta pensiun.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi layanan digital di PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Bogor memberikan kemudahan akses layanan bagi peserta pensiun. Pemanfaatan layanan digital memungkinkan peserta memperoleh informasi kepesertaan, melakukan autentikasi bulanan, serta mengajukan layanan administrasi secara lebih fleksibel tanpa harus selalu datang langsung ke kantor cabang. Peningkatan jumlah pengguna layanan digital dari tahun 2024 hingga tahun 2026 juga

menunjukkan bahwa layanan berbasis digital semakin banyak dimanfaatkan oleh peserta pensiun dalam mengakses layanan TASPEN. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa digitalisasi pelayanan mampu mendukung efisiensi pelayanan sekaligus mempermudah proses administrasi peserta pensiun.

Meskipun demikian, implementasi layanan digital belum sepenuhnya berjalan tanpa hambatan. Penelitian menemukan bahwa sebagian peserta pensiun masih mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi digital, proses autentikasi, serta pemahaman prosedur layanan secara mandiri. Keluhan terkait autentikasi gagal, pencairan gaji pensiun, dan informasi tunjangan menunjukkan bahwa keterbatasan literasi digital dan kebutuhan pendampingan masih menjadi tantangan dalam implementasi layanan berbasis teknologi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital pada layanan pensiun tidak hanya ditentukan oleh kesiapan sistem teknologi, tetapi juga kesiapan pengguna layanan dalam

memanfaatkan teknologi secara mandiri. \

Oleh karena itu, PT TASPEN (Persero) KC Bogor perlu terus meningkatkan edukasi layanan digital, memperkuat pendampingan peserta, serta mengembangkan sistem layanan yang lebih sederhana dan ramah bagi pengguna usia lanjut guna mendukung optimalisasi transformasi digital pelayanan pensiun secara inklusif dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifianti, D. L., & Sakapurnama, E. (2024). The strategy of public services through digitalization in Indonesia: A comparative study from South Korea success story. *Journal La Sociale*, 5(3), 651-658.
- Arifin, Z., Subagja, I. K., & Hakim, A. (2025). Digital governance: Studi kasus digitalisasi pelayanan publik terpadu di Kabupaten Serang. *Jurnal Sosial Teknologi*, 5(1), 1-19.
- Christover, D., Hidayattulah, A. S., & Mawarni, I. (2023). Penerapan Konsep-Konsep Digitalisasi dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Manunggal Jaya Kecamatan Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara. *Journal of Research and Development on Public Policy*, 2(2), 199-214.
- Hidayati, M. (2026, April 14). Bagaimana Cara Mencairkan Taspen? Simak Panduan

- Lengkapnya. detikjogja.
<https://www.detik.com/jogja/bisnis/d-8443624/bagaimana-cara-mencairkan-taspen-simak-panduan-lengkapnya>
- Irfan, B., & Anirwan, A. (2025). Kajian Literatur: Faktor-Faktor yang Berpengaruh dalam Transformasi Digital Layanan Publik di Indonesia. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 5(3), 177-185.
- Natika, L. (2024). Transformasi pelayanan publik Di era digital: Menuju pelayanan masa depan Yang lebih Baik. *The World of Public Administration Journal*, 6(1), 1-11.
- Rahman, R. (2025). Aksesibilitas, Ketersediaan Tenaga Kerja, dan Ketersediaan Fasilitas Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Wilayah Pesisir: Literature Review. *Jurnal Kendari Kesehatan Masyarakat*, 4(3), 136-152.
- Renanda, A. A., & Rosidin, A. (2025). Efektivitas pelayanan digital dalam mempermudah birokrasi dan pengelolaan data publik. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 1(8), 1651-1657.
- Rizky, A. M., Pratiwi, M. P., Chairunnisa, A., Aiko, I. A., & Ariesmansyah, A. (2025). E-Government: Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(1), 2070-2089.
- Santoso, F. S., Ramadhani, P. A., Amnamuchlisah, D., & Purba, S. H. (2025). Transformasi Digital Dalam Sektor Kesehatan Kajian Literatur Untuk Mendukung Inovasi dan Efisiensi Layanan Kesehatan. *Cindoku: Jurnal Keperawatan dan Ilmu Kesehatan*, 2(1), 1-12.
- Sari, A. K., & Nasution, A. I. L. (2025). The Challenge Digitalisation of Pension Fund Services for Elderly Pensioners: Evaluation of the Use of Dapenbun Online Application at PTPN III Medan. *TSARWATICA (Islamic Economic, Accounting, and Management Journal)*, 6(2), 16-21.
- Sari, O. H., Rukmana, A. Y., Munizu, M., Novel, N. J. A., Salam, M. F., Hakim, R. M. A., & Purbasari, R. (2023). Digital marketing: Optimalisasi strategi pemasaran digital. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Wiranti, N. E., & Frinaldi, A. (2023). Meningkatkan efisiensi pelayanan publik dengan teknologi di era digital. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(2), 748-754.
- Yulanda, A., & Adnan, M. F. (2023). Transformasi digital: Meningkatkan efisiensi pelayanan publik ditinjau dari perspektif administrasi publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 1(3), 103-110.