



KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PT TASPEN CABANG KOTA TANGERANG (Studi Kasus Pada Layanan Aplikasi Andal By Taspen)

Ananda Aulya Salsabila¹, Rieka Adelia², Winda Aulia Dewi³, Alvio Putra Firdaus⁴, Irvan Arif Kurniawan⁵

2201010008@students.unis.ac.id¹, 2201010057@students.unis.ac.id²,
2201010027@students.unis.ac.id³, 22010100023@students.unis.ac.id⁴,
iakurniawan@unis.ac.id⁵

Universitas Islam Syekh Yusuf

Abstrak: Penelitian ini mengevaluasi kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aplikasi Andal by Taspen di PT TASPEN Cabang Kota Tangerang. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah peserta jaminan sosial dalam mengakses layanan secara efisien, cepat, dan transparan. Dengan pendekatan kualitatif dan desain studi kasus, penelitian ini menggali pengalaman pengguna dan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan, seperti ke Andal, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun aplikasi ini memberikan kemudahan signifikan dalam akses layanan, terdapat beberapa tantangan, seperti keterbatasan keterampilan pengguna dan ketidakstabilan koneksi internet di kota Tangerang. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk perbaikan pada panduan pengguna, fitur dukungan, dan stabilitas aplikasi agar dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan PT TASPEN. Lebih lanjut, penelitian ini juga mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap fitur-fitur utama yang tersedia di aplikasi Andal by Taspen, seperti pengajuan klaim online, pelacakan status klaim, dan layanan konsultasi. Temuan ini mengungkap bahwa interaksi yang efektif antara pengguna dan aplikasi sangat dipengaruhi oleh tingkat literasi digital peserta jaminan sosial. Selain itu, penelitian ini menyoroti pentingnya integrasi antara sistem aplikasi dengan layanan tatap muka untuk memastikan kelancaran proses pelayanan bagi pengguna yang tidak sepenuhnya familiar dengan teknologi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Aplikasi Digital, Andal By Taspen, Jaminan Sosial, Teknologi Informasi.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu faktor penting dalam pembangunan sosial dan ekonomi suatu negara. Di Indonesia, pelayanan publik tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah, tetapi juga badan usaha milik negara (BUMN) seperti PT TASPEN yang memiliki peran besar dalam menyediakan berbagai layanan kepada masyarakat, terutama dalam hal jaminan sosial. Seiring dengan berkembangnya teknologi, PT TASPEN mengembangkan aplikasi digital yang diberi nama Andal by Taspen, yang dirancang untuk mempermudah masyarakat, khususnya peserta program jaminan sosial, dalam mengakses berbagai layanan secara efisien dan cepat. Kualitas pelayanan yang diberikan melalui aplikasi ini menjadi kunci penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, serta

menunjang pencapaian tujuan organisasi.

Pada era digital seperti sekarang, keberadaan aplikasi layanan publik seperti Andal by Taspen tidak hanya sekadar menyediakan kemudahan akses, tetapi juga diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih transparan, cepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. PT TASPEN sebagai lembaga yang bergerak di bidang jaminan sosial perlu memastikan bahwa pelayanan yang diberikan melalui aplikasi ini memenuhi standar kualitas yang tinggi, agar peserta merasa puas dan dapat merasakan manfaat dari pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini bertujuan untuk menilai kualitas pelayanan publik pada PT TASPEN Cabang Kota Tangerang, khususnya dalam layanan aplikasi Andal by Taspen.

Kualitas pelayanan publik, menurut beberapa ahli, mencakup berbagai dimensi, seperti keAndal, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dimensi-dimensi ini sangat relevan untuk diterapkan dalam penilaian kualitas pelayanan melalui aplikasi digital, di mana kecepatan dan kemudahan akses menjadi faktor utama yang perlu diperhatikan. Oleh karena itu, penilaian kualitas pelayanan pada aplikasi Andal by Taspen tidak hanya dilihat dari segi fungsi teknologi, tetapi juga dari perspektif seberapa baik aplikasi tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan penggunaannya.

PT TASPEN Cabang Kota Tangerang merupakan salah satu cabang yang memberikan layanan kepada peserta jaminan sosial di wilayah tersebut. Adanya aplikasi Andal by Taspen memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses berbagai informasi dan layanan terkait jaminan sosial tanpa perlu datang ke kantor cabang. Meskipun demikian, seiring dengan berkembangnya aplikasi tersebut, penting untuk menilai sejauh mana aplikasi ini dapat memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan memuaskan bagi penggunaannya.

Dalam konteks ini, penelitian ini akan fokus pada analisis terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aplikasi Andal by Taspen di PT TASPEN Cabang Kota Tangerang. Salah satu alasan pemilihan topik ini adalah karena aplikasi digital semakin memegang peranan penting dalam pelayanan publik, dan diharapkan dapat menjadi media yang lebih efektif dibandingkan dengan metode pelayanan konvensional.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana aplikasi Andal by Taspen dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi kepada PT TASPEN dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada pelanggan melalui aplikasi digital.

Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui teknologi digital telah menjadi prioritas bagi banyak organisasi publik di Indonesia, termasuk PT TASPEN. Dengan perkembangan teknologi informasi yang pesat, diharapkan aplikasi seperti Andal by Taspen dapat mempercepat proses pelayanan dan mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi dan layanan terkait jaminan sosial. Sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas kesejahteraan sosial masyarakat, PT TASPEN harus mampu menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi harapan masyarakat yang semakin tinggi terhadap pelayanan publik.

Salah satu tantangan utama dalam peningkatan kualitas pelayanan publik

melalui aplikasi digital adalah masalah ketimpangan akses teknologi di berbagai daerah. Meskipun aplikasi digital memberikan banyak keuntungan, namun tidak semua masyarakat memiliki akses yang memadai terhadap teknologi informasi. Oleh karena itu, perlu ada upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut agar aplikasi Andal by Taspen dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang berada di kota Tangerang.

Selain itu, kualitas pelayanan publik juga dipengaruhi oleh faktor internal organisasi, seperti kualitas sumber daya manusia dan manajemen pelayanan. Dalam konteks PT TASPEN, karyawan yang terlibat dalam pengelolaan aplikasi Andal by Taspen harus memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai dalam teknologi informasi serta mampu memberikan pelayanan yang ramah dan responsif kepada pelanggan.

Sehingga masyarakat ASN Pensiunan juga dapat melakukan seperti Pengajuan klaim Online, Fitur Autentikasi untuk keadaan diri bagi peserta Taspen penerimaan manfaat pensiun bulanan. Dengan keamanan data nya sudah pasti aman dan untuk menjamin keamanan dan kerahasiaan data peserta, TCDS menerapkan security improvement yang sudah bersertifikasi ISO 27001:2013 (sertifikasi standar internasional terkait keamanan informasi), seperti network security, data protection, identity management, endpoint protection, dan server security. untuk ke validtan data peserta ada dilakukannya perekaman biometrik, yaitu verifikasi pengenalan wajah ini meminimalkan risiko kesalahan data. Aplikasi Andal By Taspen telah memberikan berbagai kemudahan kepada pengguna, meskipun rating aplikasinya di Google Play Store masih tergolong Sedang di 4,3 dari 5 Pada tahun 2024 terdapat sekitar 26 penilaian dan 5 ulasan mengenai aplikasi ini, yang mencakup pandangan positif dan negative.

Bahkan PT.taspen Kota Tangerang ini sudah menyiapkan suatu wadah jika terjadinya suatu hari akan tedapat kendala seperti Error namanya wadahnya adalah Helpdesk. Helpesk ini yang menangani adalah IT dari pusat dan semua ini dilakukan secara Terekam kegiatannya. Adapun upaya yang diteguhkan melalui Komitmen Layanan 5T TASPEN yang terdiri dari : Tepat Administrasi, yaitu proses pembayaran manfaat sesuai dengan prinsip-prinsip kearsipan dan dokumentasi; Tepat Orang, yaitu pembayaran manfaat kepada peserta yang berhak atau ahli waris yang sah; Tepat Waktu, yaitu manfaat dibayarkan kepada peserta Tepat waktu. Tepat Jumlah, yaitu manfaat dibayarkan kepada yang berhak sesuai dengan jumlah tanpa potongan dalam bentuk apa pun; dan Tepat Tempat, yaitu manfaat dibayarkan sesuai dengan tempat yang diinginkan oleh peserta TASPEN.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan gambaran yang lebih jelas mengenai kualitas pelayanan yang diberikan melalui aplikasi Andal by Taspen di PT TASPEN Cabang Kota Tangerang. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi pada pengembangan teori pelayanan publik, tetapi juga pada praktik pelayanan publik di sektor jaminan sosial, khususnya dalam era digital.

Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui sejauh mana aplikasi Andal by Taspen dapat berfungsi sebagai alat yang efektif dalam memperbaiki kualitas pelayanan di PT TASPEN. Sebagai bagian dari penelitian ini, diharapkan dapat teridentifikasi berbagai tantangan yang dihadapi dalam implementasi aplikasi tersebut serta rekomendasi untuk perbaikan.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan

kontribusi signifikan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui aplikasi digital di Indonesia, serta menjadi referensi bagi lembaga publik lain yang berencana mengembangkan sistem layanan serupa. Keberhasilan aplikasi ini dalam memberikan pelayanan yang berkualitas tidak hanya akan berdampak pada kepuasan pengguna, tetapi juga pada peningkatan citra PT TASPEN sebagai lembaga yang terpercaya dalam memberikan jaminan sosial kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk mengevaluasi kualitas pelayanan aplikasi Andal by Taspen di PT TASPEN Cabang Kota Tangerang yang ber Lokasi Jl.KH Hasyim Ashari, Kec Cipondoh Kota Tangerang Banten 15141. Metode ini menggunakan Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menggali pemahaman mendalam tentang persepsi pengguna terhadap aplikasi, serta faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara menggunakan dua informan. Yang pertama Informan yang berasal dari PT. Taspen Cabang Kota Tangerang yaitu Ibu Dian bagian Sekertaris. Informan kedua dalam penelitian ini adalah Bpk Andi, seorang pensiunan PNS yang aktif menggunakan aplikasi Anadalan by taspen tersebut. Serta pengamatan pada aplikasi Mendalam. Wawancara ini bertujuan untuk menggali pandangan dan pengalaman pribadi responden terkait kecakapan, keterampilan, dan kecanggihan aplikasi dalam memfasilitasi layanan jaminan sosial. Selain wawancara, metode dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data terkait prosedur dan kebijakan yang diterapkan dalam pengembangan dan implementasi aplikasi Andal by Taspen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Bukti Fisik (Tangibles)

Aplikasi Andalan by Taspen merupakan salah satu inovasi layanan digital yang dirancang untuk memudahkan pengelolaan dana pensiun. Dalam konteks teori kualitas pelayanan Parasuraman, bukti fisik (tangible evidence) menjadi salah satu dimensi penting yang memengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas layanan. Bukti fisik pada aplikasi ini mencakup berbagai elemen visual dan fungsional yang dapat diamati langsung oleh pengguna. Desain antarmuka aplikasi yang modern dan profesional, dengan warna dominan biru dan putih, mencerminkan identitas perusahaan yang terpercaya dan transparan. Tata letak menu yang sederhana dan intuitif mempermudah navigasi pengguna, memungkinkan mereka dengan mudah mengakses fitur seperti cek saldo dana pensiun, simulasi manfaat pensiun, dan klaim layanan.

Aplikasi Andal by Taspen merupakan inovasi dalam pelayanan digital yang memudahkan peserta dalam mengakses layanan pensiun. Dengan menggunakan teori Parasuraman mengenai kualitas layanan, aplikasi ini menunjukkan peningkatan dalam dimensi keandalan dan responsivitas, yang tercermin dari kemudahan autentikasi dan pengajuan klaim secara online. Menurut Parasuraman et al. (1988), kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dalam konteks Andal by Taspen, keandalan terlihat dari kemampuan aplikasi untuk memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu

kepada peserta, sedangkan daya tanggap tercermin dari kemudahan akses layanan yang dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja.

Dalam konteks aplikasi Andalan by Taspen, bukti fisik (tangible evidence) menjadi salah satu dimensi penting dalam model kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985). Dimensi ini mencakup elemen-elemen yang dapat diamati secara langsung oleh pengguna, seperti desain antarmuka aplikasi, logo perusahaan, warna, dan tata letak yang mencerminkan profesionalisme dan kepercayaan. Bukti fisik juga mencakup fitur-fitur visual aplikasi yang mudah digunakan, responsif, dan memiliki estetika yang menarik. Sebagai contoh, aplikasi Andalan by Taspen menyediakan fitur pengelolaan dana pensiun dengan ikon yang intuitif, warna yang konsisten dengan identitas perusahaan, serta panduan penggunaan yang mudah diakses.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ladhari (2009), bukti fisik memiliki peran penting dalam membangun persepsi kualitas layanan digital, terutama pada layanan berbasis teknologi. Ketika pengguna merasa nyaman dengan tampilan visual dan navigasi aplikasi, mereka cenderung lebih puas dan percaya terhadap layanan yang diberikan. Dalam hal ini, Andalan by Taspen dapat meningkatkan bukti fisiknya dengan terus memperbarui desain aplikasi sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pengguna, sehingga mampu menciptakan pengalaman yang optimal.

2. Kehandalan (Realibility)

Kehandalan pengguna dalam menggunakan aplikasi Andalan by Taspen. Andalan by Taspen, untuk memudahkan peserta mengakses layanan secara praktis dan efisien. Salah satu keunggulan Andalan by TASPEN adalah proses autentikasi yang lebih mudah. Melalui aplikasi Andalan by Taspen, peserta hanya perlu melakukan swafoto (selfie) untuk pencairan dana pensiun, sehingga akan lebih mudah bagi para pensiunan yang memasuki usia lanjut.

Tetapi Menurut pengguna aplikasi ini masih memiliki kekhawatiran dimana merasa bahwa aplikasi ini cukup mudah untuk dipahami dan digunakan, meskipun beberapa di antaranya merasa kesulitan pada tahap awal penggunaan. Sebagian besar pengguna yang sudah familiar dengan teknologi informasi mengungkapkan bahwa mereka tidak menemui kesulitan berarti dalam mengakses fitur-fitur yang disediakan, seperti pengecekan saldo jaminan sosial dan proses klaim. Selain Fitur-fitur Andalan by Taspen Menampilkan Berita terbarunya di aplikasi seperti bantuan sosial. Jadi untuk memberikan informasi Aplikasi ini cukup cepat Tetapi kurang dalam Responsivitas dalam pengeluaran.

Bagi pengguna yang lebih jarang berinteraksi dengan teknologi digital, terutama mereka yang berusia lanjut, ada kesulitan dalam mengoperasikan beberapa menu atau fitur, seperti pembaruan data pribadi dan pengisian formulir online. Serta Pada pengguna aplikasi Kesulitan dalam melakukan absen atau yang disebut Autentikasi karna sulit menyesuaikan arahan dan harus sering-sering di Refresh. Andalan By Taspen ini Dapat di unduh di Playstore (untuk pengguna Android) atau AppStore (untuk pengguna iOS). Aplikasi ini memiliki Rating 3,1 Dari 5 Jadi Harus bisa di kembangkan kedepannya untuk memperbaiki aplikasi.

3. Jaminan (Assurance)

Dimensi assurance (jaminan) dalam teori SERVQUAL oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mencakup aspek kepercayaan dan rasa aman yang dirasakan

pengguna terhadap layanan yang diberikan. Dalam konteks aplikasi "Andal by Taspen", jaminan diwujudkan melalui fitur keamanan data yang andal, seperti teknologi verifikasi biometrik menggunakan swafoto, serta enkripsi data yang memastikan kerahasiaan informasi peserta. Hal ini memberikan rasa aman kepada pengguna bahwa data pribadi mereka terlindungi dari potensi penyalahgunaan. Selain itu, keberadaan layanan pelanggan yang responsif dan profesional turut meningkatkan rasa percaya pengguna terhadap aplikasi ini.

Keamanan data pengguna menjadi prioritas utama. Aplikasi ini menggunakan teknologi enkripsi canggih untuk melindungi informasi pribadi dan transaksi keuangan pengguna, sehingga mencegah potensi kebocoran data atau akses tidak sah. Selain itu, fitur autentikasi ganda (two-factor authentication) diterapkan untuk memastikan bahwa hanya pengguna yang berwenang dapat mengakses akun mereka. Reputasi taspen sebagai lembaga terpercaya yang telah berpengalaman dalam pengelolaan dana pensiun juga memberikan keyakinan kepada pengguna bahwa layanan yang diberikan aman dan profesional.

Layanan pelanggan yang responsif dan ramah menjadi bagian integral dari jaminan yang ditawarkan. Aplikasi ini menyediakan fitur bantuan yang mudah diakses, termasuk pusat kontak melalui telepon, email, dan chat. Staf yang berkompeten siap membantu menyelesaikan kendala pengguna dengan cepat dan efektif. Selain itu, pembaruan aplikasi secara berkala memastikan bahwa sistem tetap aman, andal, dan relevan dengan kebutuhan pengguna.

Penelitian terkait jaminan dalam kualitas layanan menunjukkan bahwa dimensi assurance memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sebagai contoh, studi oleh Tjiptono dan Chandra (2021) menyatakan bahwa jaminan yang diberikan dalam bentuk keamanan dan kompetensi layanan dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan digital. Dalam hal ini, aplikasi "Andal by Taspen" memenuhi ekspektasi tersebut dengan mengutamakan aspek keamanan dan keandalan teknologi yang digunakan.

4. Kepedulian (Empaty)

Taspen hadir sebagai wujud komitmen untuk memberikan jaminan sosial yang lebih baik bagi masyarakat, khususnya bagi para pegawai negeri sipil yang telah berkontribusi besar bagi bangsa ini. Kami memahami bahwa setiap individu memiliki impian untuk menikmati masa depan yang tenang dan penuh kepastian. Oleh karena itu, Taspen tidak hanya sekadar menawarkan layanan administrasi pensiun atau asuransi, tetapi juga memberikan rasa aman yang mendalam bagi Anda dan keluarga. Kami percaya bahwa kebahagiaan di masa tua adalah hak semua orang yang telah bekerja keras, dan kami ada di sini untuk memastikan bahwa hak tersebut terpenuhi dengan sebaik-baiknya.

Taspen menyadari pentingnya mempersiapkan masa pensiun dengan perencanaan yang matang, sehingga Anda tidak hanya bisa menikmati hidup yang layak, tetapi juga memiliki kebebasan untuk mengejar kebahagiaan di usia lanjut. Melalui layanan kami, seperti program tabungan pensiun dan jaminan kecelakaan kerja, kami memberikan dukungan nyata untuk membantu Anda menghadapi setiap tantangan dengan rasa percaya diri. Kami selalu berusaha memahami kebutuhan unik setiap peserta, memastikan bahwa layanan kami tidak hanya bersifat formalitas, tetapi benar-benar bermanfaat dalam kehidupan Anda.

Kami tidak hanya memberikan manfaat secara finansial, tetapi juga

membangun hubungan emosional yang penuh empati. Dalam setiap langkah yang kami ambil, kami selalu mengutamakan nilai kemanusiaan, memastikan bahwa setiap peserta merasa dihargai dan diperhatikan. Karena di Taspen, masa depan Anda adalah prioritas kami, dan kami berkomitmen untuk berjalan bersama Anda, memastikan bahwa setiap tahap kehidupan dilalui dengan penuh rasa aman, tenang, dan bahagia. Seperti Dalam aplikasi ini Taspen menyediakan Tutorial dalam penggunaannya di Media sosialnya Contohnya, YouTube dan Instagram. Agar masyarakat pengguna memahami cara Walau secara online. Jadwal untuk melakukan Absen Rutin dilaakukan Senulan sekali sebelum Pengambilan dana.

5. Daya Tanggap (Responsiveness)

Dalam pelayanan Pengaduan atau pertanyaan Andal by Taspen ini Memiliki Fitur Taspen Care. Andal by Taspen memiliki Fitur untuk mendukung Daya tanggap:

- a. Taspen care ini Memiliki Pusat Bantuan yang di gunakan Nomor telpon taspen
- b. Pertanyaan Umum seperti pertanyaan yang sering di tanya
- c. Pengaduan sebagai pertanyaan atau keluhan tetapi melalui Formulir.

Kecepatan Pada aplikasi ini jika seorang yang sudah memiliki Akun autentikasi bisa langsung tersambung namun berbeda yang belum memiliki akun Terkadang Kesulitan dalam mendaftar Karna sering terjadi Eror Pengguna merasa aplikasi ini kurang mendukung Karna akhirnya pensiunan tetap berdatangan ke kantor. dikarenakan Untuk pengaduan pun sulit harus melalui banyak proses

Responsivitas aplikasi Andal by Taspen masih memiliki banyak ruang untuk perbaikan. Meskipun fitur pendukung daya tanggap telah tersedia, implementasi yang kurang optimal menyebabkan

Pengguna merasa tidak puas. Perbaikan yang dapat dilakukan mencakup peningkatan kecepatan respons layanan pelanggan, pengurangan error dalam aplikasi, serta optimasi sistem untuk menangani permintaan secara lebih efisien. Hal ini penting untuk meningkatkan kepercayaan Pengguna ASN.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan dapat disimpulkan bahwa aplikasi Andal by Taspen di PT TASPEN Cabang Kota Tangerang telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam hal kemudahan akses layanan jaminan sosial bagi pengguna. Tidak melakukan pelayanan secara Langsung tetapi Taspen kebijakan Privasi. Meskipun aplikasi ini dinilai cukup efektif dalam memberikan kemudahan dan kecepatan layanan tetapi Dalam aplikasi Andal By Taspen Penilaiannya dibidang cukup baik di 4,3/5 Dikarnakan masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diperbaiki, terutama terkait dengan kemahiran pengguna, serta kecanggihan aplikasi dalam menghadapi masalah teknis pada aplikasi yang terkadang sulit untuk login atau Eror, Pada aplikasi Andal by Taspen diharapkan dapat memberikan pengalaman yang lebih optimal bagi pengguna, serta meningkatkan tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan jaminan sosial yang disediakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, S. (2018). Pengaruh Pelatihan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Layanan Publik di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 16(2), 157-169.
- Chien, T. K., & Raghavendra, H. (2016). Penggunaan Aplikasi Digital dalam Sektor Publik

- di Indonesia: Tantangan dan Peluang. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 8(3), 233-246.
- Implementasi dalam Organisasi Publik dan Swasta. *Jurnal Manajemen Layanan Publik*, 18(1), 58-73.
- Junaedi, R. (2019). Analisis Implementasi Aplikasi Digital dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus pada Instansi Pemerintah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 25(1), 101-112.
- Kumar, S., & Raghavendra, H. (2017). Evaluasi Penggunaan Teknologi dalam Pelayanan Publik: Perspektif Kepuasan Pengguna. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Publik*, 7(4), 347-358.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- PT TASPEN (Persero). (2024). Fitur Andal by Taspen. Diakses dari taspen.co.id.
- Putra, A. P., & Dewi, S. (2020). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Aplikasi Layanan Publik: Studi pada Aplikasi Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 12(2), 115-128.
- Rahayu, S. (2020). Pemanfaatan Aplikasi Digital dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sosial di Indonesia. *Jurnal Kebijakan Publik dan Teknologi*, 9(1), 32-45.
- Setiawan, A. (2021). Implementasi Aplikasi Digital pada Layanan Publik di Indonesia: Studi Kasus PT TASPEN. *Jurnal Administrasi Negara*, 14(3), 78-92.
- Siti, N., & Rahayu, S. (2018). KeAndal Aplikasi Digital dalam Layanan Publik di Indonesia: Kajian pada Aplikasi Jaminan Sosial. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 15(2), 2012-10.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2021). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (2021). *Kualitas Pelayanan: Teori dan*
- Zulkarnaen, A., & Wijaya, I. (2020). Tantangan dalam Penggunaan Aplikasi Digital di Layanan Publik Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 10(1), 89-101.