

EFEKTIVITAS PELAYANAN DANA PENSIUN ASN MELALUI PROGRAM TASPEN *SMART CARD* DI KABUPATEN PINRANG

Fitriani Sari Handayani Razak ¹, Ahmad Aminuddin ¹, Hadija Nur²

^{1,2} Universitas Sulawesi Barat

³ Universitas Muhammadiyah Makassar

Abstract

This study aims to analyze the Effectiveness of Pension Fund Services Through the Taspem Smart Card Program in Pinrang Regency. The type of research used in this study is a combination of concurrent triangulation design method (a balanced mixture of quantitative and qualitative), namely quantitative and qualitative with instruments in the form of questionnaires and interviews. The determination of the sample in this study uses probability sampling techniques, and the determination of informants using purposive sampling 49even though the category is participants in the Taspem Smart Card Program and because the existing population is too large and difficult to reach one by one, the number of samples taken in this study is 40 people and 2 informants. The data collection techniques used are observation, questionnaires, interviews, and documentation. The data analysis technique uses regression analysis. The validity of the data was obtained through validity tests and reliability tests. The results of this study show that the influence of the implementation of the Taspem Smart Card Program on the Effectiveness of State Civil Apparatus (ASN) Pension Fund Services in Pinrang Regency is going very well. This is based on the average score obtained from the statement item of 139.6 or 87.25% which indicates that the implementation of the Taspem Smart Card Program occupies the very good category. Then the study also showed that the implementation of the Taspem Smart Card Program had a positive and significant effect on the Effectiveness of State Civil Apparatus (ASN) Pension Fund Services in Pinrang Regency by 33.3% and the rest was 66.7% due to other programs issued by the government

Keywords:
Effectiveness,
Smart Card, ASN
(State Civil
Apparatus)

1. Pengantar

Tulisan ini mendeskripsikan efektivitas pelayanan dana pensiunan ASN melalui program Taspem *Smart Card* yang ada di Kabupaten Pinrang, sebagaimana diketahui bahwa berbagai permasalahan yang dihadapi para pensiunan ASN terkait pelayanan dana pensiun mulai dari antri berjam-jam yang tentunya menyita tenaga dan waktu mereka. Hal ini lumrah terjadi lantaran pesiunan sudah lanjut usia. Selain itu disisi lain Taspem dan mitra bayar, apabila

¹ **CORRESPONDENCE AUTHOR:** fitrianisari.handayanirazak@unsulbar.ac.id

DOI: <http://dx.doi.org/10.28991/jspg-20XX-XXXX>

© Licence Holder of the Journal of Social, Political and Governance, Papsel Reseach Institute. This is an open access article under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC-BY) licence (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

pelayanan dana pensiun dilakukan dengan manual, maka kesulitan terjadi lantaran banyaknya jumlah pensiun. Selain itu sulit menjangkau pensiun yang tidak kuat, tidak mampu, ataupun tidak sehat. Masalah pelayanan dana pensiun ASN sampai sekarang masih menjadi perhatian utama pemerintah dalam mengefektifkan pelayanan. pelayanan merupakan masalah yang belum bisa terpecahkan sampai sekarang. Masalah pelayanan sampai sekarang terus menerus menjadi perhatian pemerintah baik itu pusat maupun daerah.

Sebagai wujud rasa tanggung jawab atas tugas yang dibebankan, PT. TASPEN (Persero) memberikan pelayanan dana pensiun ASN kepada peserta aktif dan pensiunan ASN PT. TASPEN (Persero) memiliki program-program yang dapat dimanfaatkan oleh para calon purnabakti, salah satunya PT.TASPEN (Persero) bekerja sama dengan Telkom Sigma meluncurkan Inovasi sistem digitalisasi layanan pembayaran pensiun yaitu Program Taspen *Smart Card*.

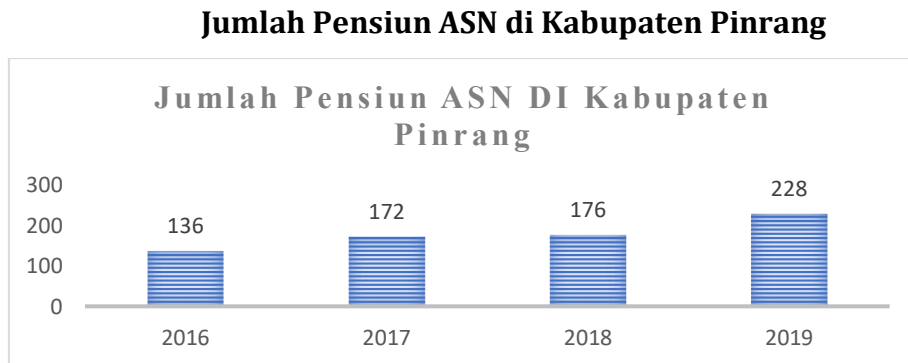
Program Taspen *Smart Card* merupakan lonjatan pelayanan manual ke digital, peserta taspen dari Kartu Identitas Pensiun (KARIP) kini menjadi kartu pintar dana tabungan dan asuransi pegawai negeri (*Taspen Smart Card*). Program Taspen *Smart Card* ini merupakan bentuk Program Taspen terkait digitalisasi data para pensiun setelah dilakukannya proses enrollment (perekaman data). Nantinya pensiun hanya perlu mendownload aplikasi bernama Taspen Otentikasi di Playstore. Didalam aplikasi tersebut ada petunjuk lengkap, sehingga tidak perlu antri ketika akan mengambil dana pensiunan. Keuntungan *Smart Card* ini, Peserta tidak perlu lagi antri di Kantor Cabang Utama (KCU), Kantor Cabang (KC), Kantor Pos, dan Bank yang menjadi mitra PT.TASPEN (Persero). Cukup menggunakan *Smart Card* dan melakukan otentikasi pensiun sudah dapat mengambil dana pensiunnya, dan selain sebagai kartu identitas Taspen, dan dapat mendapatkan diskon di berbagai merchant yang berkerja sama dengan Taspen dan Mitra bayar. (https://www.taspen.co.id/#/layanan/pensiun-detail?_k=9gqjk3, diakses tanggal 20 Desember 2019).

Program Taspen *Smart Card* merupakan program yang bertujuan untuk merespon permasalahan yang ada di Sulawesi Selatan khususnya di Kabupaten Pinrang. Program Taspen *Smart Card* untuk efektivitas pelayanan dana pensiun ASN sehingga meningkatkan pelayanan yang selama ini menjadi permasalahan.

PT. TASPEN (Persero) bersama dengan Pemerintah Daerah dalam memanfaatkan perkembangan teknologi saat ini, Pemerintah Kabupaten Pinrang merupakan salah satu Institusi Pemerintah Daerah di Sulawesi Selatan yang ikut mengambil tindakan menerapkan salah satu inovasi sistem digitalisasi pelayanan pembayaran pensiun yaitu kartu pintar dana

tabungan dan asuransi pegawai negeri (*Taspen Smart Card*) yang telah diterapkannya sejak tahun 2018.

Dapat kita lihat jumlah pensiun ASN di Kabupaten Pinrang mulai di tahun 2016-2019. Dimana pada tahun 2016 jumlah pensiun ASN sebanyak 136 orang, kemudian tahun 2017 sebanyak 172 orang . Di tahun 2018 sebanyak 176 orang , dan di tahun 2019 meningkat menjadi 228 orang. (Badan Kepegawaian daerah Kabupaten Pinrang).



Sumber: BKD Kab.Pinrang

Kemudian jumlah pensiun ASN di Kecamatan Watang Sawitto pada tahun 2016 sebanyak 36 orang, tahun 2017 60 orang, tahun 2018 53 orang dan pada tahun 2019 sebanyak 61 orang. Kecamatan Lembang pada tahun 2016 8 orang, tahun 2017 10 orang, tahun 2018 dan 2019 sebanyak 5 Orang. Pada Kecamatan Mattiro Sompe pada tahun 2016 sebanyak 7 orang, tahun 2017 12 orang, tahun 2018 dan 2019 sebanyak 8 orang. Jadi jumlah pensiun ASN di tiga kecamatan di atas sebanyak 273 orang pada tahun 2016 sampai dengan 2019. (Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Pinrang).

Pentingnya Program *Taspen Smart Card* dilaksanakan pada pensiunan, mulai dari pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, khususnya di Kabupaten Pinrang. Program *Taspen Smart Card* memiliki fungsi jangka pendek dan jangka panjang. Jangka pendek yaitu dengan membantu Pensiun dalam pembayaran dana pensiun. Kemudian jangka panjang yaitu membantuh mempermudah pelayanan dana pensiun sehingga dapat berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan dana pensiun ASN termasuk di Kabupaten Pinrang.

Terkait efektivitas pelayanan dana pensiun senada dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rahnia dkk dalam tulisannya Pengaruh Program *Taspen Smart Card* Terhadap Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil di PT *Taspen* Cabang Manado yang melihat bahwa dnegan adanya prosedur yang jelas dan sederhana, proses pelayanan pension pegawai negeri sipil memberikan kemudahan bagi para peserta *Taspen* dan

keluarganya dalam memperoleh hak dan manfaat para peserta taspen.

Lebih lanjut menurut Tessa Azhari dan Aldri Frinaldi dalam Tulisannya yang berjudul Pengaruh Pengelolaan Pengaduan Terhadap Kepuasan Peserta di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang membutuhkan adanya manajemen yang baik dalam mengelola berbagai aduan dari para peserta Taspen yang tentunya memiliki tingkat usia di atas 60 Tahun tentunya memiliki daya energi maupun Kesehatan yang menurun.

Sedangkan tulisan ini membahas mengenai bagaimana implementasi Program Taspen *Smart Card* terhadap efektifitas pelayanan dana pensiun. Kemudian tempat penelitiannya berbeda sehingga hasil yang akan diperoleh juga akan berbeda, dan dengan kami mengambil judul Pengaruh Implementasi Program Taspen *Smart Card* terhadap Efektivitas Pelayanan Dana Pensiun ASN di Kabupaten Pinrang.

2. Kerangka Teori

2.1 Konsep Efektivitas Pelayanan Dana Pensiun ASN

Efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan

Menurut (Handyaningrat, 2000) berpendapat bahwa konsep efektifitas kadang-kadang disebut sebagai keberhasilan yang biasanya digunakan untuk menunjukkan pencapaiantujuan. Kemudian menurut Robbins dalam Pasolong (2007) memberikan definisi efektifitas sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang . Efektifitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, yaitu mengarah kepada pencapaian untuk kerja yang maksimal, yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu.

Menurut Siagian dalam Jumariantto (2016) Suatu kegiatan dikatakan efektif apabila kegiatan tersebut berhasil diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan atau dalam kata lain tepat waktu. Efektivitas merupakan penyelesaian pekerjaan tidak hanya dipandang dari segi pencapaian tujuan saja tetapi juga dari segi ketepatan waktu dalam mencapai tujuan tersebut. Dari pendapat diatas disimpulkan bahwa efektifitasberkaitan dengan masalah waktu. Sedangkan menurut Emerson dan Handyaningrat dalam Jumariantto (2016) efektifitas ialah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Jelaslah bila sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan yang direncanakan

sebelumnya, hal ini dikatakan efektif. Jadi apabila tujuan atau sasaran tidak sesuai dengan yang telah ditentukan, maka pekerjaan itu dikatakan tidak efektif”.

Menurut (Siagian, 2009) Efektivitas adalah penyelesaian pekerjaan tepat pada waktunya yang telah ditentukan sebelumnya, artinya apakah pelaksanaannya suatu tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung bilamana tugas tersebut disesuaikan dan tidak, terutama cara melaksanakannya dan berapa biaya yang diselesaikan.

Berdasarkan pengertian beberapa ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa konsep efektivitas dalam suatu organisasi menunjukkan pada tingkatan sejauh mana organisasi tersebut melaksanakan kegiatan atau fungsi-fungsinya, sehingga dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan menggunakan secara optimal alat-alat dan sumber-sumber yang ada. Kegiatan atau program yang dilakukan oleh suatu organisasi dapat dikatakan efektif apabila telah mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.

Dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Jenis-jenis pelayanan yang dimaksud dalam UU No. 25 Tahun 2009 yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik, pelayanan publik dapat dibagi menjadi tiga jenis kelompok, antara lain:

1. Kelompok Pelayanan Administrasi. Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.
2. Kelompok Pelayanan Barang. Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik.
3. Kelompok Pelayanan Jasa. Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan MENPAN Nomor 24 tahun 2013, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid, dan reliable. Sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan jenis pelayanan.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan prilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan yang telah ditetapkan.
12. kepastian jadwal pelayanan yaitu, pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana dan prasarana yang digunakan.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan atas pelayanan administrasi yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan.

Selain itu, efektivitas merupakan salah satu pencapaian yang ingin diraih oleh instansi pemerintah agar dapat memuaskan masyarakat. Yang mendasari dari efektivitas adalah tujuan yang ingin dicapai sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan. Maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan efektivitas pelayanan publik adalah tercapainya kegiatan pelayanan yang dilaksanakan instansi pemerintah atas pelayanan administrasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan mutu pelayanan: *tangibles, reliability, responsiveness, competence, courtesy, credibility, security, acces, communication, understanding*.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian metode kombinasi desain *concurrent triangulation* (campuran kuantitatif dan kualitatif secara seimbang). Menurut (Sugiono, 2018) metode kombinasi *concurrent triangulation* adalah metode penelitian yang menggabungkan antara metode kuantitatif dan kualitatif dengan cara mencampurkan kedua metode tersebut secara seimbang.

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian kuantitatif dengan metode survey. Dikatakan penelitian kuantitatif karena penelitian ini berdasarkan data-data yang diperoleh dari Pensiun ASN melalui pembagian kuesioner Kemudian penelitian ini menggunakan metode survey karena menggunakan kuesioner untuk proses pengumpulan data. Adapun lokasi Penelitian terdapat pada 3 Kecamatan yang ada di Kabupaten Pinrang yakni Kecamatan Watang Sawitto yang tentunya sebagai pusat atau kota Kabupaten, Kecamatan Mattiro Sompe yang memiliki jumlah Pensiun terbanyak kedua, dan yang terakhir adalah Kecamatan Lembang daerah perbatasan antara Kabupaten Pinrang dan Kabupaten Polewali Mandar (Sulawesi Barat). Sehingga peneliti bisa melihat perbedaan masalah yang dihadapi oleh para pensiun yang tinggal dengan kondisi wilayah yang berbeda.

4. Hasil dan Pembahasan

Program Taspen *Smart Card* merupakan program yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk membantu Pensiun. Program Taspen *Smart Card* merupakan produk digitalisasi

pelayanan pembayaran dana pensiun. Digitalisasi pelayanan ini fungsi sebagai kartu identitas pensiun, kartu ATM dan debit, program loyalty/diskon berbagai merchants yang bekerja sama dengan Taspen. Implementasi Program Taspen *Smart Card* pertama kali di terapkan di Kabupaten Pinrang pada tahun 2018 hingga sekarang. Adapun indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah meningkatkan layanan, meningkatkan otentikasi, meningkatkan keamanan pembayaran.

4.1 Meningkatkan Layanan

Meningkatkan layanan adalah suatu perubahan yang dapat membantu Pensiun untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik. Hal ini sejalan dengan Program Taspen *Smart Card* untuk memberikan kemudahan pada pensiunan dalam pelayanan pembayaran dana pensiun .

Meningkatkan Layanan merupakan salah satu indikator dari variabel implementasi Program Taspen *Smart Card*. Maka untuk mengetahuinya dapat kita lihat hasil pengelolaan data dari 40 orang responden dan hasil wawancaranya.

4.2 Program Taspen *Smart Card* terkait Pelayanan Menjadi sederhana

Table 1

Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	17	42,5	68
Setuju	23	57,5	69
Kurang Setuju	0	-	-
Tidak Setuju	0	-	-
Total	40	100	137

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap peningkatan layana menjadi sederhana karena ada 17 orang atau 42,5% yang memilih kategori sangat setuju dan 23 orang atau 57,5% yang memilih kategori setuju. Untuk kategori kurang setuju dan tidak setuju tidak ada yang memilih. Hal ini seperti yang disampaikan oleh informan DEH selaku Bidang Pelayanan mengatakan bahwa:

“...dengan adanya Program Taspen Smart Card, Pensiun ASN sangat terbantu dalam pelayanan dana pensiun, menerima gaji pensiunan karena pensiunan tak lagi mengantri di Bank berjam-jam ...” (*hasil wawancara online tanggal 08 Juli 2020*).

Kemudian hal ini diperkuat juga dengan hasil wawancara informan lain yaitu YW

sebagai Bidang Mutasi Perpindahan dan Pensiun mengatakan bahwa:

“...Program Taspen Smart Card itu bagus karena rata-rata Pensiun ASN terbantu dalam pelayanan pembayaran gaji pensiun termasuk pensiun yang tempat tinggalnya jauh dari Bank tetapi dekat dengan ATM, sehingga mereka tak perlu antri ke Bank dalam mencairkan dana pensiunnya, Cukup datang ke ATM terdekat yang ia pilih sebagai metra pembayarannya...” (hasil wawancara tanggal 02 Juli 2020).

Kondisi Layanan dengan adanya implementasi Program Taspen *Smart Card* dapat memperbaiki pelayanan menjadi sederhana pada Pensiun. Hal ini dapat dilihat pada tanggapan responden mengenai manfaat dari implementasi Program Taspen *Smart Card* yang dapat memperbaiki pelayanan menjadi sederhana pada Pensiun. Kemudian diperkuat dengan hasil wawancara dengan beberapa informan bahwa memang dengan adanya implementasi Program Taspen *Smart Card* ini Pensiun sangatlah terbantu, karena yang dulunya pelayanan yang susah dan berbelit-belit dengan adanya kartu ini maka dia bisa terbantu, dan berdasarkan hasil observasi saya, bahwa memang dengan adanya implementasi Program Taspen *Smart Card* ini banyak Pensiun yang terbantu. Implementasi Program Taspen *Smart Card* selain menjadikan pelayanan yang baik, juga mendapatkan pelayanan yang sama.

Kemudian mendapatkan informasi yang mudah dimengerti merupakan aspek penting Karena merupakan suatu yang diperlukan oleh seseorang dalam mempermudah layanan.

4.3 Mendapatkan informasi yang mudah dimengerti

Table 2

Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	14	35	56
Setuju	26	65	78
Kurang Setuju	-	-	-
Tidak Setuju	-	-	-
Total	40	100	134

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden terbanyak berada pada kategori setuju yaitu sebanyak 26 orang atau 65% sedangkan untuk kategori sangat setuju sebanyak 14 orang atau 35%. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa

Mendapatkan informasi yang mudah dimengerti semenjak ada Program Taspen *Smart Card* sudah bagus. Lebih jelasnya yang diungkapkan oleh informan DEH bahwa :

“...Pemberian informasi memang kami memberikan yang terbaik agar pensiun mudah paham ...” (*hasil wawancara online tanggal 08 Juli 2020*).

Kemudian menurut informan YW yang mengatakan bahwa :

“...Pemberian informasi kepada pensiun saya rasa sudah baik,karena melalu program ini pensiun sudah ada yang mengerti...” (*hasil wawancara tanggal 02 Juli 2020*).

Berdasarkan tanggapan responden dan hasil wawancara dari beberapa informan di atas menunjukkan bahwa dengan adanya implementasi Program Taspen *Smart Card* pensiun sangat terbantu. Karena masalah informasi yang kurang mereka pahami, kini sekarang mereka mendapatkan informasi yang mudah dan cepat dimengerti.

Meningkatkan Keakuratan Otentikasi

Keakuratan otentikasi yaitu dengan mendata (enrollment) seperti scanner perekam wajah, sidik jari, suara, dan termasuk status mati dan hidup pensiunan. Hal ini sejalan dengan Program Taspen *Smart Card* yang indikatornya sejalan perekaman otentikasi. Dimana dengan adanya Program Taspen *Smart Card* diharapkan mampu untuk perekaman data kedepannya.

Meningkatkan keakuratan otentikasi merupakan salah satu indikator dari variabel Implementasi Program Taspen *Smart Card*. Maka untuk mengetahuinya dapat kita lihat hasil pengelolaan data dari 40 orang responden dan hasil wawancaranya.

4.4 Memahami Teknologi

Tabel 3

Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	15	37,5	60
Setuju	17	42,5	51
Kurang Setuju	6	15	18
Tidak Setuju	2	5	2
Total	40	100	131

Sumber : Data Primer Kuesioner Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa tanggapan 40 orang responden, dimana ada 15 orang atau 37,5% yang memilih kategori sangat setuju, 17 orang atau 42,5% yang memilih kategori setuju, kemudian yang memilih kategori kurang setuju 6 orang atau 15% dan tidak setuju 2 orang atau 5%. Dengan melihat tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa Pensiun di Kabupaten Pinrang masih ada yang melek akan teknologi.

Hal ini seperti yang disampaikan oleh informan DEH sebagai Bidang Pelayanan mengatakan bahwa :

“...Setiap bulannya ada kunjung ke kabupaten di Badan Kepengawaian Daerah untuk memberikan pemahaman teknologi tentang Otentikasi pada Program Taspen *Smart Card* untuk Pensiunan...” (*hasil wawancara online tanggal 08 Juli 2020*).

Kemudian diperjelas oleh informan YW sebagai Bidang Mutasi Perpindahan dan Pensiun yang mengatakan bahwa :

“...dengan adanya Mobil Taspen tiap bulannya dengan Program Taspen *Smart Card* Pensiun akan lebih terbantu dalam pengembangan pemahaman teknologi tentang otentikasi (*hasil wawancara tanggal 02 Juli 2020*).

Berdasarkan tanggapan responden dan hasil wawancara dari beberapa informan dapat disimpulkan bahwa Pensiun penerima Program Taspen *Smart Card* masih memerlukan pemberian pemahaman tentang teknologi kepada pensiun.

4.5 Otentikasi melalui smartphone

Tabel 4

Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	31	77,5	124
Setuju	4	10	12
Kurang Setuju	5	12,5	10
Tidak Setuju	0	-	-
Total	40	100	146

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa 40 orang responden menjawab paling banyak pada kategori sangat setuju yaitu 31 orang atau 77,5%, kemudian kategori setuju yaitu sebanyak 4 orang atau 10%, dan yang memilih kategori kurang setuju 5 orang atau 12,5%. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa otentikasi melalui smartphone sudah banyak yang mengerti karena kategori yang memilih sangat

setuju yang paling tinggi, namun masih ada pensiun yang belum terlalu paham dengan otentikasi melalui smartphone karena masih ada yang memilih kurang setuju.

Hal ini diperjelas dengan penjelasan informan DEH sebagai Bidang Pelayanan mengatakan bahwa :

“...Keakuratan otentikasi kita mengambil biometrik utama pertama wajah (retina), kedua sidik jari, dan ketiga suara (voice). Dari ketiga ini dua yang wajib dilakukan dalam otentikasi misalnya kalau ada pensiunan yang struk kita hanya menggunakan wajah dan sidik jari, dan kalau ada masalah di daerah wajah misalnya mata kita hanya menggunakan sidik jari dan suara...” (hasil wawancara online tanggal 08 Juli 2020).

Berdasarkan tanggapan responden dan hasil wawancara dengan beberapa informan di atas menggambarkan bahwa memang program sangat membantu dalam otentikasi karena memang penggunaan teknologi dalam suatu program sangat baik.

Kemudian dalam otentikasi melalui smartphone terdapat tiga bagian didalamnya mengambil biometrik utama pertama wajah (retina), kedua sidik jari, dan ketiga suara (voice).

4.6 Meningkatkan Keamanan Pembayaran

Meningkatkan Keamanan pembayaran merupakan suatu peningkatan yang ada dalam pelayanan. Hal ini sejalan dengan Program Taspen *Smart Card* yang indikatornya sejalan dengan peningkatan keamanan pembayaran. Dengan adanya Program Taspen *Smart Card* ini diharapkan mampu untuk meningkatkan keamanan pembayaran gaji pensiun.

Meningkatkan Keamanan Pembayaran merupakan salah satu indikator yang ada di implementasi Program Taspen *Smart Card*. Sehingga untuk mengetahuinya dapat kita lihat hasil pengelolaan data dari 40 responden dan hasil wawancaranya.

4.7 Pembayaran Gaji Pensiun Melalui ATM

Tabel 5

Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	26	65	104
Setuju	14	35	42
Kurang Setuju	0	-	-
Tidak Setuju	0	-	-
Total	40	100	146

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa dari 40 orang responden ternyata ada 26 orang atau 65% yang memilih kategori sangat setuju, ada 14 orang atau 35% yang memilih kategori setuju, kemudian kategori kurang setuju dan tidak setuju tidak ada yang memilih.. Dengan melihat tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa pensiun di kabupaten pinrang sangat setuju dengan pembayaran gaji yang menjadi aman. Hal ini seperti yang disampaikan oleh informan DEH bahwa :

“...Program ini mengamankan dana pensiun kamin jamin 90% karena dana pensiun mereka langsung terkirim ke ATM mereka dan menggunakan perekaman data biometrik (enrollment) wajar, sidik jari, dan suara...” *(hasil wawancara tanggal 08 Juli 2020)*.

Kemudian informan YW:

“...program ini sangat membantu pensiunan karena dana pensiun mereka langsung terkirim di rekening mereka tanpa harus ke mintra bank yang ia pilih, dan juga bisa mempermudah mereka dalam penarikan karena anak atau cucu mereka bisa mengambilkanya ke atm, tanpa pensiun harus ke Bank...” *(hasil wawancara tanggal 02 Juli 2020)*.

Tanggapan responden dan hasil wawancara ini menunjukkan bahwa memang keamanan dalam pembayaran pensiun betul-betul aman dan mempermudah persiunan.

4.8 Pembayaran Gaji Pensiun Tepat Waktu

Tabel 6

Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	8	20	32
Setuju	20	50	60
Kurang Setuju	7	17,5	14
Tidak Setuju	5	12,5	5
Total	40	100	111

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa dari 40 orang responden ada 8 orang atau 20% yang memilih kategori sangat setuju, kemudian kategori setuju yang memilih 20 orang atau 50%, sedangkan yang memilih kategori kurang setuju 7 orang atau 17,5% dan selebihnya tidak setuju 5 orang atau 12,5%. Dengan melihat tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa pembayaran gaji pensiun masih belum tepat waktu. Ini dibuktikan dengan tanggapan responden yang memilih kategori kurang setuju dan tidak setuju masih ada . Menurut informan DEH mengatakan bahwa :

“...Ketepatan pembayaran gaji pensiun memang kadang tak terjadi karena otentikasi belum berhasil karena pensiun harus melakukan otentikasi sampai berhasil dulu, atau datang ke bank yang ia pilih sebagai mitra bayarnya...” (hasil wawancara tanggal 08 Juli 2020).

Berdasarkan tanggapan responden dan hasil wawancara dari beberapa informan di atas menggambarkan bahwa ketepatan pembayaran gaji pensiun di Kabupaten Pinrang belum berjalan dengan baik.

4.9 Pembayaran Gaji Pensiun Menjadi Cepat

Tabel 7

Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	6	15	24
Setuju	21	52,5	63
Kurang Setuju	10	25	20
Tidak Setuju	3	7,5	3
Total	40	100	110

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa dari 40 tanggapan responden, tanggapan responden yang paling banyak ada di kategori setuju yaitu 21 orang atau 52,5%, kemudian kategori sangat setuju yaitu 6 orang atau 15%, sedangkan yang memilih kategori kurang setuju 10 orang atau 25%, dan yang memilih kategori tidak setuju 3 orang atau 7,5%. Ini berarti bahwa pembayaran gaji pensiun secara cepat. Hal ini sejalan dengan pernyataan yang diberikan oleh informan DEH bahwa :

“...Ketepatan dan Kecepatan pembayaran dana pensiun juga tergantung keberhasilan dalam otentikasi, tetapi dalam pengambilannya apabila otentikasi berhasil ini sangatlah cepat, karena pensiun tak perlu lagi datang ke Bank karena ia sudah bisa mengambilnya di ATM dan anak atau cucunya membantu mengambilkannya di ATM apabila pensiun dalam keadaan sakit atau ada kebutuhan yang mendesak ...” (*hasil wawancara tanggal 08 Juli 2020*).

Berdasarkan tanggapan responden dan hasil wawancara dengan beberapa informan di atas bahwa pensiun yang ada di Kabupaten Pinrang sudah sadar akan pentingnya otentikasi dalam Program Taspen *Smart Card* ini.

Ukuran Ketelitian

Ukuran ketelitian, yaitu yang menunjukkan apakah jasa yang diberikan akurat atau tidak. Indikator dari ketelitian adalah seberapa teliti pelayan dari kayanawan bagian pelayanan, bagian pembayaran. Maka untuk mengetahui prosedur pelayanan pensiun di Kabupaten pinrang dapat dilihat melalui tanggapan responden sebanyak 40 orang melalui kuesioner dan hasil wawancara dengan orang yang bersangkutan.

4.10 Mendapatkan Ketelitian Dalam Pelayanan

Tabel 8

Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	18	45	72
Setuju	12	30	36
Kurang Setuju	5	12,5	10
Tidak Setuju	5	12,5	5
Total	40	100	123

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa dari 40 orang responden ada 18 orang atau 45% yang memilih kategori sangat setuju, kemudian 12 orang atau 30% yang memilih kategori setuju, sedangkan yang memilih kat tidak setuju ada 5 orang atau 12,5%.

Dari tanggapan di atas dapat dilihat bahwa ketelitian dalam Pelayanan pensiun di Kabupaten pinrang belum cukup baik. Seperti yang dikatakan oleh informan DEH bahwa :

“...melalui program membantu pensiun dalam pelanan asalkan mereka mengerti tentang ketelitian yang ada...” (*hasil wawancara tanggal 08 Juli 2020*).

Kemudian informan YW menambahkan bahwa “

“...menurut saya ketelitian dalam pelayana pensiun sudah baik (*hasil wawancara tanggal 02 Juli 2020*).

Berdasarkan tanggapan responden dan hasil wawancara dari beberapa informan di atas menunjukka bahwa ketelitian dalam pelayanan pensiun belum cukup baik, karena masih ada belum paham hal-hal apa yang harus mereka siapkan.

Kemudian tentang Pelayanan Yang Tepat.

4.11 Mendapatkan Pelayanan Yang Tepat

Tabel 9

Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	16	40	64
Setuju	15	37,5	45
Kurang Setuju	4	10	8
Tidak Setuju	5	12,5	5
Total	40	100	122

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa ada 40 orang atau responden yang

memilih, Ada 16 orang atau 40% yang sangat setuju, kemudian 15 orang atau 37,5%, sedangkan kurang setuju ada 4 orang atau 12,5%, dan 5 orang atau 12,5% yang memilih tidak setuju. Ini berarti masih ada pensiun yang merasakan prosedur yang kurang tepat.

Seperti yang dikatakan oleh informan DEH bahwa :

“...program ini memberikan kemudahan pensiun dalam pelayanan, kalau dikatakan tepat saya rasa sudah tepat ...” (*hasil wawancara tanggal 08 Juli 2020*).

Berdasarkan tanggapan responden dan hasil wawancara dari beberapa informan di atas menunjukkan mendapatkan pelayanan yang tepat sudah cukup baik. Karena yang memilih kategori tertinggi ialah sangat setuju.

4.12 Mendapatkan Pelayanan Yang Tak Berbelit-belit

Tabel 10

Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	17	42,5	68
Setuju	13	32,5	39
Kurang Setuju	4	10	8
Tidak Setuju	6	15	6
Total	40	100	121

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa dari 40 orang responden, ada 17 orang atau 42,5% yang memilih kategori sangat setuju, kemudian kategori setuju ada 13 orang atau 32,5%, sedangkan kategori kurang setuju ada 4 orang atau 10%, dan tidak setuju ada 6 orang atau 15%. Seperti yang dikatakan oleh informan DEH bahwa :

“...memang program ini sangat membantu pensiun termasuk hal dalam kemudahan pelayanan asalkan mereka sudah tahu dan lengkap persyaratannya...” (*hasil wawancara tanggal 08 Juli 2020*)

Berdasarkan tanggapan responden dan hasil wawancara dari informan di atas menunjukkan pelayanan akan tak berbelit-belit selama mereka paham akan yang mereka harus siapakan.

4.13 Mendapatkan Pelayanan Yang Mudah Dipahami

Tabel 11

Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	16	40	64
Setuju	14	35	42
Kurang Setuju	4	10	8
Tidak Setuju	6	15	6
Total	40	100	120

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa dari 40 orang responden, ada 16 orang atau 40% yang memilih kategori sangat setuju, kemudian yang memilih setuju 14 orang atau 35%, sedangkan yang memilih kategori kurang setuju ada 4 orang atau 10%, dan tidak setuju ada 6 orang atau 15%. Hal ini berarti pensiun di Kabupaten Pinrang masih ada yang belum memahami prosedur yang ada dalam pelayanan. Berbeda diungkapkan oleh informan DEH bahwa :

“..pemahaman pelayanan saya rasa sudah bagus seperti yang dijelaskan di awal tadi...”
(hasil wawancara tanggal 08 Juli 2020).

Kemudian prosedur pelayanan yang mudah dipahami, kesederhanaan dalam pelayanan juga penting .

4.14 Mendapatkan Ketelitian dalam Keluhan yang dicatat

Tabel 12

Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)	Skor
Sangat Sederhana	19	47,5	76
Sederhana	16	40	48
Kurang Sederhana	1	2,5	2
Tidak Sederhana	4	10	4
Total	40	100	130

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa tanggapan dari 40 orang responden yaitu sebanyak 19 orang atau 47,5% sangat setuju, kemudian 16 orang atau 40% untuk kategori setuju, dan 1 orang atau 2,5% untuk kategori kurang setuju dan tidak setuju ada 4 orang atau 10%. Hal ini berarti pensiun di Kabupaten Pinrang sudah merasa mendapatkan ketelitian dalam keluhan yang dicatat karena banyak

yang memilih kategori sangat setuju dan setuju. Seperti yang dikatakan oleh informan DEH bahwa :

“...ketelitian dama keluhan pensiun itu kami mencatat dan kami akan merspon dengan baik apa yang menjadi keluhan mereka...” (*hasil wawancara tanggal 08 juli 2020*).

Berdasarkan tanggapan di atas dan hasil wawancara dengan beberapa informan di atas menunjukkan bahwa adanya program ini sangat menunjukkan ketelitian .

Ukuran Waktu

Ukuran waktu, yaitu seberapa lama seseorang membutuhkan jasa tertentu untuk memperolehnya. Indikator dari ukuran waktu adalah seberapa lama dan cepatnya pelayan yang diberikan. Untuk mengetahui kecepatan pelayanan kepada pensiun di Kabuapten pinrang dapat dilihat melalui tanggapan responden sebanyak 40 orang dan hasil wawancara.

4.15 Melihat Kecepatan dalam Pelayanan

Tabel 13

Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	23	57,5	92
Setuju	14	35	42
Kurang Setuju	2	5	4
Tidak Setuju	1	2,5	1
Total	40	100	139

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian, 2020

Pada tabel di atas dapat dilihat bahwa dari 40 orang responden ada 23 orang atau 57,5% yang memilih kategori sangat setuju, ada 35 orang atau 35% yang memilih kategori setuju, kemudian ada 2 orang atau 5% yang memilih kategori kurang setuju, dan 1 orang atau 2,5% yang memilih kategori tidak setuju . Hal ini berarti Pensiun di Kabupaten Pinrang tentang kecepatan waktu pelayanan masih kurang karena masih ada yang memilih kategori setuju dan tidak setuju.

Hal ini sejalan dengan apa yang dikatakan oleh informan DEH bahwa :

“...tentang kecepatan pelanan tergantung keberhasilan dalam melakukan otentikasi...” (*hasil wawancara tanggal 08 Juli 2020*).

Kemudian di perjelas oleh informan YW bahwa :

“...apabila mengerti melakukan otentikasi tentu pelayanan menjadi cepat...” (*hasil wawancara tanggal 02 Juli 2020*).

Berdasarkan tanggapan responden dan hasil wawancara dengan beberapa

informan di atas menunjukkan bahwa sasaran dari Program Taspen *Smart Card* adalah salah satunya kecepatan dalam pelayanan. Sehingga pelayan yang diberikan untuk pensiun menjadi cepat dan tepat.

Dengan adanya bantuan Program Taspen *Smart Card* dapat membantu pensiunan dalam Kecepatan pelayanan dana pensiunnya.

4.15 Merasakan Ketepatan Dalam Waktu Pelayanan

Tabel 14

Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	27	67,5	108
Setuju	11	27,5	33
Kurang Setuju	1	2,5	2
Tidak Setuju	1	2,5	1
Total	40	100	144

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa dari 40 orang responden, tanggapan yang paling banyak adalah kategori sangat setuju yaitu 27 orang atau 67,5%, kemudian kategori setuju yaitu 11 orang atau 27,5%, sedangkan kategori kurang setuju dan setuju 1 orang atau 2,5%. Ini berarti masih kurangnya ketepatan waktu dalam pelayanan. Seperti yang dikatakan oleh informan DEH bahwa :

“...seperti yang saya bilang apabila otentikasi dilakukan dengan benar akan mempermudah waktu dalam pelayanan, apabila jaringan dan mengerti dalam melakukan otentikasi mungkin sekitar 15 menit sudah selesai...” (*hasil wawancara tanggal 08 Juli 2020*).

Berdasarkan tanggapan responden dan hasil wawancara dengan informan di atas menunjukkan bahwa Pensiun di Kabupaten Pinrang perlu adanya pendampingan khusus tentang otentikasi agar pelayanannya menjadi cepat.

Dengan adanya implementasi program Taspen *Smart Card* ini pensiun lebih mudah dalam pelayanan dana pensiun mereka. Karena memang implementasi ini memberikan pengaruh yang positif kepada Pensiun ASN.

4.16 Merasakan Pelayanan Yang Tidak Terlalu Lama

Tabel 15

Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	25	62,5	100
Setuju	15	37,5	45
Kurang Setuju	-	-	-
Tidak Setuju	-	-	-
Total	40	100	145

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa ada 40 orang yang memberikan tanggapan mengenai pelayanan yang tidak terlalu lama, Dan hasilnya ada 25 orang atau 62,5% yang memilih kategori sangat setuju, dan ada 15 orang atau 37,5% yang memilih kategori setuju. Hal ini berarti dengan adanya Program Taspen *Smart Card* membuat pensiun tidak kewalahan dalam pelayanan.

Hal serupa diungkapkan oleh informan DEH bahwa:

“...pelayanan akan tak lama selama otentikasi berhasil...” (*hasil wawancara tanggal 08 Juli 2020*).

Berdasarkan tanggapan responden dan hasil wawancara dengan beberapa informan di atas menunjukkan bahwa dengan adanya Program Taspen *Smart Card* memberikan dampak yang positif kepada Pensiun. Karena sangat membantu mereka dalam pelayanan dana pensiun mereka

Ketika pensiun betul paham dengan program Taspen *Smart Card*. Program ini memang memberikan dampak positif kepada penerimanya.

4.17 Pemenuhi Target Waktu Yang Ditentukan Oleh SOP

Tabel 16

Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	20	50	80
Setuju	12	30	36
Kurang Setuju	5	12,5	15
Tidak Setuju	3	7,5	3
Total	40	100	134

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa ada 40 orang responden yang memberikan tanggapan yaitu ada 20 orang atau 50% yang memilih kategori sangat setuju, 12 orang atau 30% yang memilih kategori setuju, sedangkan yang memilih kategori kurang setuju 5 orang atau 12,5%, dan yang memilih tidak setuju ada 3 orang atau 7,5%. Hal ini berarti memang bantuan Program Taspen *Smart Card* memberikan dampak positif ke Pelayan. Seperti yang dikatakan oleh informan DEH bahwa :

“...Pelayanan target waktu yang ditentukan Oleh SOP Dalam Pelayanan Dana pensiun sudah sesuai dengan standar operasional prosedur ...” (*hasil wawancara tanggal 08 Juli 2020*).

Berdasarkan tanggapan responden dan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa dengan adanya implementasi Program Taspen *Smart Card* pelayanan menjadi mudah dan cepat. Sehingga program ini membawa dampak positif kepada Pensiun.

4.18 Mendapatkan Kepuasan Target Waktu Yang Ditentukan Dalam SOP Dalam Pelayanan Dana Pensiun

Tabel 17

Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	18	45	72
Setuju	14	35	42
Kurang Setuju	5	12,5	10
Tidak Setuju	3	7,5	3
Total	40	100	127

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa dari 40 orang responden yang memberikan tanggapan ada 18 orang atau 45% yang memberikan tanggapan sangat setuju kemudian ada 14 orang atau 35% yang memberikan tanggapan setuju, sedangkan kurang setuju ada 5 orang atau 12,5%, dan tidak setuju ada 3 orang atau 7,5%.

Dari pernyataan di atas dapat kita lihat bahwa memang dengan adanya Program

Taspen Smart Card Pensiun menjadi terbantu. Menurut informan DEW mengatakan bahwa :

“...Pelayanan kepuasan target waktu yang ditentukan Oleh SOP Dalam Pelayanan Dana pensiun sudah sesuai dengan standar operasional prosedur ...” (*hasil wawancara tanggal 08 Juli 2020*).

Berdasarkan tanggapan responden dan hasil wawancara dari beberapa informan di atas menunjukkan dengan adanya program ini pensiun sangat terbantu baik di segi kecepatan pelayanan.

Ukuran Biaya

Ukuran biaya yang harus dikeluarkan untuk memperoleh jasa yang dibutuhkan. Indikator dari ukuran biaya adalah seberapa kecil dan besarnya biaya pelayan yang harus dikeluarkan. Karena jika pelayanan sederhana dengan biaya yang mahal akan kurang baik. Seperti pepata bahwa kesehatan itu mahal jadi sebelum kesehatan kita terganggu akan lebih baiknya jika kita sadar akan kesehatan kita.

4.19 Biaya Yang Digunakan Murah

Tabel 18

Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	35	87,5	140
Setuju	5	12,5	15
Kurang Setuju	0	-	-
Tidak Setuju	0	-	-
Total	40	100	155

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa dari 40 orang responden tanggapan terbanyak sangat setuju yaitu sebanyak 35 orang atau 87,5%, dan ada 5 orang atau 12,5% yang memilih kategori setuju. Hal ini berarti tingkat biaya yang digunakan dalam pelayanan sudah bagus.

Ini juga diungkapkan oleh informan DEH bahwa :

“...Program Program Taspen tidak menggunakan biaya ...” (*hasil wawancara tanggal 08 Juli 2020*).

Dan informan YW memperjelas bahwa :

“...Program Taspen *Smart Card* hanya memerlukan jaringan dan kouta internet dalam otentikasi...” (*hasil wawancara tanggal 02 Juli 2020*).

Berdasarkan tanggapan responden dan hasil wawancara dengan beberapa

informan di atas menunjukkan bahwa bantuan Program Taspen *Smart Card* ini tidak ada biaya selain biaya internet.

4.20 Biaya Yang Digunakan Mudah Dijangkau

Tabel 19

Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	28	70	112
Setuju	12	30	36
Kurang Setuju	0	-	-
Tidak Setuju	0	-	-
Total	40	100	148

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa dari 40 orang responden, tanggapan terbanyak ada pada kategori sangat setuju yaitu sebanyak 28 orang atau 70%, dan kategori setuju sebanyak 12 orang atau 30%. Ini berarti biaya yang digunakan mudah dijangkau oleh pensiun

Hal ini serupa yang dikatakan oleh informan DEH bahwa :

“...saya rasa biaya dalam kouta internet sangat mudah dijangkau...” (*hasil wawancara tanggal 08 Juli 2020*).

Dan informan YW menambahkan bahwa :

“...di Kabupaten pinrang sendiri kalau soal biaya internet dalam melakukan otentikasi saya rasa mudah dijangkau, hanya saja masalah jaringan di daerah tersebut apa lagi di daerah yang jauh dari perkotaan seperti daerah lembang...” (*hasil wawancara tanggal 02 Juli 2020*).

Berdasarkan tanggapan responden dan hasil wawancara dengan beberapa informan di atas dapat menunjukkan bahwa di Kabupaten pinrang pensiun tidak terkendala dalam biaya kouta internet dalam otentikasi yang menjadi masalah hanyalah jaringannya.

5. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh implementasi Program Taspen *Smart Card* terhadap efektivitas pelayanan dana pensiun aparatur sipil negara (ASN) di Kabupaten Pinrang, maka dapat disimpulkan bahwa : Implementasi Program Taspen *Smart Card* sebesar 87,25% yang menunjukkan bahwa berada pada kategori sangat setuju. Hal dapat

kita lihat berdasarkan implementasi Program Taspen *Smart Card* sudah berjalan dengan baik di Kabupaten Pinrang.

Efektivitas pelayanan dana pensiun ASN di Kabupaten Pinrang sebesar 84,38% yang menunjukkan bahwa berada pada kategori sangat setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan sudah berjalan dengan efektif.

Implementasi Program Taspen *Smart Card* berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan dana pensiun ASN di Kabupaten Pinrang dengan persentase sebesar 0,333 atau 33,3%. Kemudian ada 66,7% yang tidak dipengaruhi yang disebabkan oleh adanya program lain yang dikeluarkan pemerintah untuk efektivitas pelayanan dana pensiun.

6. Referensi

- Azhari, T. & Finaldi, A. (2019). Pengaruh Pengelolaan Pengaduan Terhadap Kepuasan Peserta di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Padang. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik*, 1(3), 77-84.
- Badan Kepegawaian Daerah Kab. Pinrang. *Bidang Pengadaan, Per-UU, Data*. (Online). (<http://bkd.pinrangkab.go.id/layanan-kepegawaian/26/bidang-pengadaan-perundang-undangan-dan-dataiak>, diakses tanggal 20 Desember 2019).
- Badan Kepegawaian Daerah. *Kartu Pintar*. (Online) (<http://bkd.pinrangkab.go.id/read/14/kartu-pintar-taspen>, diakses tanggal 20 Desember 2019).
- Faradina, N. (2019) Analisis Pelaksanaan Sosialisasi Program Digitalisasi Pelayanan Pembayaran Pensiun (Taspen *Smart Card*). *Jurnal Mahasiswa Ilmu Komunikasi*, Volume 1.(2).
- Handyaningrat. (2005). *Manajemen dalam Organisasi*. PT. Gramedia. Jakarta.
- Iqbal, Latanro. (2018). *Smart Card diluncurkan* (Online). (<https://www.taspen.com/ekonomi/474332/taspen-smartcard-diluncurkan-ambil-pensiun-tak-perlu-lagi-ke-bank>, diakses tanggal 20 Januari 2020).
- Jumariantio. (2016). Efektivitas Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 (Studi Penelitian pada Kantor Kecamatan Barambai Kabupaten Barito Kuala). *JUAYB: Jurnal Universitas Achmad Yani Banjarmasin*, Volume 1.(2).
- Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Keputusan Menteri Pertama RI Nomor 388 Tahun 1960 Tentang Jaminan Sosial bagi PNS.
- Keputusan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pelayanan Publik.
- Lukman. (2006). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Makmur. 2015. *Efektivitas kevjakan kelembagaan pengawasan*. Bandung: Refika Aditima.
- Mulyadi, Deddy. (2015). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Mulyono. (2016). *Model Implementasi Kebijakan Menurut George Edward*. (Online).

(<https://mulyono.staff.uns.ac.id/2009/05/28/model-implementasi-kebijakan-george-edward-iii/>, diakses 20 Januari 2020).

Pasolong, Harbani. (2007). *Teori administrasi publik*. Jakarta: Alfabeta.

Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2015 Pasal 15 Tentang Umur Pensiun.

PT.Taspen (Persero). *Program Pensiun*. (Online). (<https://www.taspen.co.id/#/layanan/pensiun-detail?k=9gqjk3>, diakses tanggal 29 Februari 2020)

Rahmat, Ali. (2019). *Tingkat Pelayanan Pensiunan, Taspen luncurkan Smart Card*. (Online). (<https://indopos.co.id/read/2019/04/28/173425/tingkatkan-pelayanan-kepada-pensiunan-taspen-luncurkan-smartcard/>, diakses tanggal 20 Januari 2020).

Embisa, Rahnia. Kiyai Burhanuddin dan Tampongangoy Deysi L. Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil di PT Taspen Cabang Manado. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/14323/13896>

Sinambela, Lijian Poltak. DKK. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sondang P Siagian. 2016. *Manajemin Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara

Sugiono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Suharto, Edi. (2009). *Membangun Masyarakat Memberdayakan Rakyat*. Bandung: Refika Aditama.

Tachjan. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: APII.

Wahab, Abdul. (2008). *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara Edisi Kedua*. Jakarta: Bumi Aksara.

Wahyuningsih, Anrifah. (2015). *Kualitas Pelayanan Pembayaran Pensiun Pegawai Negeri Sipil di PT.TASPEN (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar, SKRIPSI UNHAS*.

Undang-undang Nomor 11 Tahun 1992 Tentang Dana pensiun.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.