

## **EVALUASI PELAYANAN DIGITAL PROSEDUR PEMBAYARAN DANA PENSIUN KEPADA PESERTA LANJUT USIA (LANSIA) PADA PT. TASPEN (PERSERO) DI KOTA SAMARINDA**

Yusie Fitria<sup>1</sup>, M. Ibnu Ashari R<sup>2</sup>, H. Maskan Abdul Fatah<sup>3</sup>

Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

[yusiefitria@gmail.com](mailto:yusiefitria@gmail.com)<sup>1</sup>, [ibnushari092@gmail.com](mailto:ibnushari092@gmail.com)<sup>2</sup>, [maskanabdulfatah@yahoo.com](mailto:maskanabdulfatah@yahoo.com)<sup>3</sup>

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi efektivitas dan pengalaman pengguna dalam pelayanan digital PT. TASPEN (Persero) terkait prosedur pembayaran dana pensiun untuk peserta lanjut usia (lansia) di Kota Samarinda. Di tengah perkembangan teknologi yang pesat, PT. TASPEN (Persero) berusaha memanfaatkan digitalisasi sebagai sarana untuk memberikan kemudahan bagi peserta pensiun, terutama lansia, agar dapat mengakses dana pensiun mereka dengan lebih cepat dan praktis. Namun, implementasi layanan digital ini tidak lepas dari tantangan, mengingat keterbatasan literasi digital dan akses teknologi yang dialami oleh banyak peserta lansia. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk menggali pengalaman pengguna lansia dalam mengakses layanan digital. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan analisis dokumen terkait. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa meskipun sistem digitalisasi menawarkan efisiensi, banyak lansia menghadapi kesulitan dalam mengoperasikan platform digital karena minimnya pengalaman dengan teknologi, serta keterbatasan fisik dan kognitif yang sering kali muncul di usia lanjut. Selain itu, beberapa kendala teknis seperti kerumitan prosedur dan ketidakstabilan akses internet turut memperburuk pengalaman mereka dalam mengakses layanan. Untuk meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan peserta lansia, penelitian ini merekomendasikan beberapa langkah strategis, antara lain tentang penyediaan layanan bantuan digital yang lebih intuitif dan mudah diakses, pelatihan literasi digital secara berkala untuk peserta lansia dan keluarga, serta pengembangan sistem yang ramah pengguna dengan antarmuka sederhana. Selain itu, peningkatan kualitas respons pelayanan pelanggan dan keamanan data juga sangat penting untuk membangun rasa percaya dan kenyamanan peserta dalam menggunakan layanan digital ini. Dengan evaluasi ini, diharapkan PT. TASPEN (Persero) mampu menyediakan layanan yang lebih manusiawi dan inklusif bagi peserta lansia, serta memastikan bahwa kemajuan teknologi tidak mengesampingkan kenyamanan dan kebutuhan khusus mereka.

**Kata Kunci:** evaluasi pelayanan digital, prosedur pembayaran dana pensiun, lansia, PT. TASPEN

### **ABSTRACT**

*This study aims to evaluate the effectiveness and user experience of PT. TASPEN (Persero)'s digital services related to the pension payment procedures for elderly participants in Samarinda City. Amid rapid technological advancements, PT. TASPEN (Persero) seeks to utilize digitalization as a means to provide convenience for pension participants, particularly the elderly, enabling them to access their pensions more quickly and practically. However, the implementation of these digital services is not without challenges, given the limited digital literacy and technology access experienced by many elderly. Participants. This research employs a descriptive qualitative method with a case study approach to explore elderly users' experiences in accessing digital services. Data were collected through in-depth interviews, direct observations, and analysis of relevant documents. The findings reveal that while the digital system offers efficiency, many elderly users face difficulties*

*in operating the digital platform due to limited technology experience, as well as physical and cognitive limitations that often arise with age. Additionally, technical barriers such as complex procedures and unstable internet access further hinder their experience with these services.*

*To enhance accessibility and comfort for the elderly., this study recommends several strategic steps, including the provision of more intuitive and easily accessible digital assistance, regular digital literacy training for elderly participants and their families, and the development of a user-friendly system with a simplified interface. Moreover, improving customer service response quality and data security is also crucial in building trust and ensuring the comfort of participants in using these digital services. Through this evaluation, it is hoped that PT. TAS PEN (Persero) can offer a more humane and inclusive service for elderly participants, ensuring that technological advancements do not overlook their comfort and unique needs.*

**Keywords:** digital service evaluation, pension payment procedure, elderly, PT. TA

## PENDAHULUAN

Dalam beberapa tahun terakhir, transformasi digital telah menjadi prioritas utama dalam peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai bagian dari upaya mewujudkan *good governance*. "*Good governance is the exercise of authority in a manner that is open, accountable, fair, and responsive to the needs of the governed.*"<sup>1</sup> Konsep *good governance* menekankan pada prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, dan efisiensi dalam pengelolaan sumber daya publik. Dalam konteks ini, pelayanan publik tidak hanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi juga harus dilakukan dengan cara yang memastikan keadilan, kualitas, dan aksesibilitas. Oleh karena itu, pemerintah, melalui berbagai kebijakan dan inisiatif, mendorong adopsi teknologi digital untuk menciptakan layanan yang lebih efisien dan mudah diakses oleh masyarakat luas, termasuk dalam sektor keuangan publik seperti pembayaran dana pensiun.

Sebagai salah satu bentuk penerapan teknologi dalam pelayanan publik, *e-government* berperan penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan pemerintah. PT. TAS PEN (Persero), sebagai badan usaha milik negara yang bertanggung jawab mengelola program dana pensiun untuk pegawai negeri sipil, anggota TNI, POLRI, dan pejabat negara, juga mengambil langkah strategis dalam menerapkan digitalisasi di layanan pencairan dana pensiunnya. Inisiatif ini bertujuan untuk memudahkan peserta, terutama mereka yang telah berusia lanjut, agar dapat mengakses dana pensiun dengan lebih cepat, aman, dan fleksibel dari mana saja. Dengan menerapkan sistem digital, PT. TAS PEN berharap dapat meningkatkan transparansi proses pencairan, mengurangi kemungkinan penyimpangan, dan mempercepat waktu layanan, yang semuanya merupakan prinsip dasar dari *good governance*<sup>2</sup>. Kebijakan pelayanan publik yang berorientasi pada digitalisasi dan *e-government* diharapkan dapat mengurangi beban administrasi, menciptakan lingkungan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta mendukung inisiatif pemerintah dalam menciptakan Smart City dan memfasilitasi interaksi yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat.

Namun, meskipun memiliki potensi untuk memperbaiki layanan publik, implementasi digital ini menghadapi tantangan signifikan, khususnya dalam adaptasi pengguna lanjut usia (lansia) yang sering kali mengalami keterbatasan dalam hal literasi digital, akses teknologi, serta kondisi fisik atau kognitif yang mungkin membatasi

pemanfaatan layanan secara optimal.

Tantangan ini dapat mengakibatkan kesenjangan dalam akses layanan dan mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Oleh karena itu, penting untuk mengembangkan pendekatan yang inklusif dan responsif dalam kerangka e-government, dengan menyediakan pelatihan dan dukungan bagi lansia dalam menggunakan layanan digital. Ini guna memastikan bahwa prinsip-prinsip good governance dapat diterapkan secara efektif dan merata kepada semua lapisan masyarakat. Implementasi yang baik dari e-government dan layanan digital akan memperkuat akuntabilitas dan transparansi, sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam program-program publik yang ada.

Dengan demikian, kebijakan pelayanan publik yang berfokus pada digitalisasi dan e-government harus mencakup strategi untuk mengatasi kesenjangan digital, memperhatikan kebutuhan khusus kelompok rentan, serta menjamin bahwa semua warga negara, termasuk lansia, memiliki akses yang sama terhadap layanan yang disediakan. Pendekatan ini tidak hanya akan meningkatkan pengalaman pengguna, tetapi juga mendorong rasa percaya masyarakat terhadap pemerintah dan memfasilitasi partisipasi aktif dalam proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kebijakan publik.

## KAJIAN PUSTAKA

### 1. Good Governance dan Prinsip-Prinsipnya

Konsep good governance telah menjadi perhatian utama dalam penelitian tentang pelayanan publik. Menurut UNESCAP, good governance ditandai oleh prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, efisiensi, dan responsivitas terhadap kebutuhan publik<sup>1</sup>. Grindle (2007) juga menekankan pentingnya keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan dan pengelolaan sumber daya untuk memastikan bahwa layanan publik tidak hanya efektif tetapi juga adil dan merata<sup>2</sup>

Good governance merupakan kerangka penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, dengan menekankan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat sebagai prinsip-prinsip dasar yang harus diterapkan dalam setiap layanan yang disediakan oleh pemerintah.

### 2. E-Government dalam Pelayanan Publik

E-government adalah implementasi teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Menurut World Bank, e-government memungkinkan interaksi yang lebih transparan antara pemerintah dan masyarakat, serta menyediakan akses yang lebih mudah kepada layanan publik<sup>3</sup>. Bertot et al. (2010) menambahkan bahwa e-government dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan, menciptakan lingkungan yang lebih responsif terhadap kebutuhan publik<sup>4</sup>. E-government berpotensi besar dalam meningkatkan efisiensi dan partisipasi dalam pelayanan publik. Implementasi sistem digital yang baik dapat memperkuat interaksi antara pemerintah dan masyarakat, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan.

### 3. Tantangan Implementasi E-Government untuk Lansia

Meskipun digitalisasi dalam pelayanan publik menawarkan banyak keuntungan, penelitian menunjukkan bahwa terdapat tantangan signifikan dalam implementasinya, terutama untuk pengguna lanjut usia (lansia). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Heeks (2003), lansia sering kali menghadapi kesulitan dalam mengakses teknologi baru, disebabkan oleh keterbatasan dalam literasi digital dan kondisi fisik atau kognitif yang menurun 5. Oleh karena itu, diperlukan strategi untuk mengatasi kesenjangan digital ini dan memastikan bahwa layanan publik yang digital dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat. Tantangan yang dihadapi oleh lansia dalam menggunakan layanan digital menuntut perhatian khusus dari pemerintah. Pengembangan program pelatihan dan dukungan bagi lansia adalah langkah penting untuk memastikan bahwa mereka dapat mengakses layanan publik secara efektif dan tidak tertinggal dalam transformasi digital.

#### Keterkaitan E-Government dan Kualitas Pelayanan Publik

Kaufmann et al. (2011) meneliti hubungan antara kualitas pemerintahan dan kualitas layanan publik, menunjukkan bahwa kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh seberapa baik prinsip-prinsip good governance diterapkan<sup>6</sup>. Dengan menerapkan e-government, pemerintah dapat meningkatkan kualitas layanan publik melalui peningkatan transparansi dan akuntabilitas, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Penerapan e-government yang didasari oleh prinsip-prinsip good governance dapat secara signifikan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Transparansi dan akuntabilitas yang ditawarkan oleh sistem digital akan membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

## METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian ini dirancang untuk mengevaluasi efektivitas dan pengalaman pengguna dalam pelayanan digital PT. TASPEN (Persero) terkait prosedur pembayaran dana pensiun bagi peserta lanjut usia (lansia) di Kota Samarinda. Metodologi yang digunakan mencakup pendekatan deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk menggali secara mendalam pengalaman, tantangan, dan persepsi lansia terhadap sistem pelayanan digital yang diterapkan. Berikut adalah rincian metode penelitian yang digunakan:

### 1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan ini dipilih untuk memahami secara mendalam perspektif peserta lansia tentang pelayanan digital. Melalui wawancara dan observasi, peneliti dapat menggali informasi yang lebih luas mengenai pengalaman dan kendala yang mereka hadapi.

### 2. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Kota Samarinda, Kalimantan Timur, dengan fokus pada peserta lansia yang terdaftar di PT. TASPEN (Persero). Pemilihan lokasi ini berdasarkan

tingginya jumlah peserta lansia yang menggunakan layanan pembayaran dana pensiun.

### 3. Subjek Penelitian

Subjek penelitian terdiri dari peserta lansia yang merupakan penerima dana pensiun di PT. TASPEN (Persero). Peneliti akan melakukan pengambilan sampel secara purposive untuk memilih partisipan yang memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan layanan digital. Kriteria pemilihan subjek mencakup:

- a) Usia di atas 60 tahun
- b) Memiliki akses dan pengalaman menggunakan layanan digital untuk pembayaran dana pensiun
- c) Bersedia berpartisipasi dalam wawancara

### 4. Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui beberapa teknik berikut:

- a. **Wawancara Mendalam:** Wawancara semi-terstruktur dilakukan dengan peserta lansia untuk menggali pengalaman, tantangan, dan harapan mereka terkait layanan digital. Pertanyaan wawancara dirancang untuk memungkinkan responden berbagi cerita dan pengalaman mereka **secara terbuka**.
- b. **Observasi:** Peneliti melakukan observasi langsung terhadap proses penggunaan layanan digital di lokasi-lokasi tertentu, seperti kantor PT. TASPEN dan tempat peserta lansia mengakses layanan. Observasi ini bertujuan untuk melihat secara langsung interaksi pengguna dengan sistem.
- c. **Analisis Dokumen:** Penelitian ini juga melibatkan analisis dokumen terkait, termasuk kebijakan, prosedur, dan laporan mengenai implementasi layanan digital di PT. TASPEN.

### 4. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari wawancara dan observasi akan dianalisis dengan pendekatan analisis tematik. Langkah-langkah dalam analisis data meliputi:

- a) Transkripsi wawancara dan catatan observasi untuk menghasilkan data yang dapat dianalisis.
- b) Pengkodean data untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari pengalaman peserta lansia.
- c) Penyusunan tema-tema dalam konteks yang lebih luas untuk memberikan pemahaman tentang efektivitas dan pengalaman pengguna dalam pelayanan digital.

### 5. Validitas dan Reliabilitas

Untuk memastikan validitas dan reliabilitas data, penelitian ini akan menggunakan triangulasi data, yaitu membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber

(wawancara, observasi, dan analisis dokumen). Selain itu, peneliti akan meminta umpan balik dari partisipan setelah analisis awal untuk memastikan bahwa interpretasi data mencerminkan pengalaman mereka dengan akurat.

Melalui metodologi penelitian yang komprehensif ini, diharapkan penelitian dapat memberikan gambaran yang jelas dan mendalam mengenai efektivitas dan pengalaman pengguna dalam pelayanan digital PT. TASPEN (Persero) bagi peserta lansia, serta menghasilkan rekomendasi yang dapat membantu meningkatkan layanan yang ada.

## HASIL PENELITIAN

Dari serangkaian wawancara yang dilakukan dengan 15 peserta lansia yang menerima dana pensiun di PT. TASPEN (Persero), sejumlah tema kunci muncul terkait pengalaman mereka dalam menggunakan layanan digital untuk pembayaran dana pensiun. Hasil wawancara ini dianalisis dan dikategorikan ke dalam beberapa tema utama sebagai berikut:

### 1. Tingkat Keterampilan Digital yang Beragam

Rata-rata, peserta lansia menunjukkan variasi yang signifikan dalam keterampilan digital mereka. Sekitar 25% peserta merasa cukup percaya diri dan terbiasa menggunakan teknologi digital, sementara 75% lainnya mengaku kesulitan. Beberapa responden, seperti Ibu Maria (68 tahun), menyatakan, "Saya hanya tahu cara menggunakan telepon untuk menghubungi anak-anak. Aplikasi ini terasa sangat rumit bagi saya." Hal ini menunjukkan perlunya pendekatan pendidikan yang lebih fokus untuk meningkatkan keterampilan digital di kalangan lansia.

### 2. Kendala Teknis dan Masalah Aksesibilitas

Kendala teknis menjadi salah satu masalah yang sering dihadapi oleh peserta lansia. Banyak dari mereka mengalami masalah seperti koneksi internet yang tidak stabil dan kesulitan dalam navigasi aplikasi.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa 60% peserta harus mengulang proses pembayaran karena kesalahan input data atau gangguan teknis. Bapak Ahmad (67 tahun) mengungkapkan, "Sering kali koneksi internet terputus, dan saya harus mulai dari awal, itu sangat melelahkan." Kendala ini tidak hanya menghambat antara lain, itu sangat melelahkan." Kendala ini tidak hanya menghambat proses pembayaran, tetapi juga menimbulkan rasa frustrasi di kalangan peserta.

### 1. Kebutuhan akan Dukungan dan Pelatihan

Temuan dari wawancara menunjukkan bahwa peserta lansia secara umum menginginkan lebih banyak dukungan dan pelatihan dalam menggunakan layanan digital. Sebanyak 80% responden mengindikasikan bahwa mereka akan lebih percaya diri dalam menggunakan aplikasi jika ada pelatihan rutin atau bimbingan dari petugas. Ibu Siti (70 tahun) menambahkan, "Jika ada yang mengajari saya cara menggunakan aplikasi ini, saya yakin saya bisa

melakukannya.” Hal ini mencerminkan pentingnya dukungan langsung dalam membangun literasi digital di kalangan lansia.

## 2. Respon Terhadap Sistem Digital

Meskipun banyak tantangan yang dihadapi, beberapa peserta masih memberikan respon positif terhadap manfaat layanan digital. Mereka mengakui bahwa sistem ini mempercepat proses pencairan dana pensiun jika dibandingkan dengan metode tradisional. Bapak Joko (65 tahun) mengatakan, “Prosesnya lebih cepat daripada harus pergi ke kantor. Tapi, saya harap sistem ini bisa lebih mudah digunakan.” Ini menunjukkan bahwa ada kesadaran akan manfaat digitalisasi, meskipun pelaksanaannya masih perlu diperbaiki.

## 3. Persepsi terhadap Keamanan dan Privasi

Isu mengenai keamanan dan privasi juga muncul sebagai perhatian utama. Beberapa peserta mengungkapkan kekhawatiran terkait data pribadi mereka yang mungkin disalahgunakan. Sekitar 40% responden mengekspresikan ketidakpastian tentang keamanan aplikasi. Bapak Rahmat (72 tahun) berkomentar, “Saya khawatir tentang keamanan data saya. Apakah orang lain bisa mengakses informasi pribadi saya?” Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan perlu lebih transparan dalam menjelaskan kebijakan keamanan data mereka kepada pengguna.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menggarisbawahi berbagai tantangan yang dihadapi oleh peserta lansia dalam menggunakan layanan digital untuk pembayaran dana pensiun di PT. TASPEN (Persero). Temuan ini konsisten dengan literatur yang ada, yang menunjukkan bahwa populasi lansia sering kali mengalami kesulitan dalam beradaptasi dengan teknologi baru akibat keterbatasan literasi digital dan aksesibilitas1.

Tingkat keterampilan digital yang beragam di kalangan peserta lansia menunjukkan adanya kesenjangan digital yang signifikan, yang dapat menghambat akses terhadap layanan publik yang semakin digital. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Pew Research Center, yang menyatakan bahwa lansia adalah kelompok yang paling rentan terhadap kesenjangan digital<sup>2</sup>. Dengan demikian, penting bagi PT. TASPEN untuk merancang program pelatihan literasi digital yang sesuai untuk peserta lansia, agar mereka dapat memanfaatkan layanan digital **secara optimal**.

Kendala teknis yang dialami oleh peserta juga menunjukkan perlunya perbaikan dalam infrastruktur dan sistem layanan digital. Dalam era *e-government*, sistem pelayanan publik seharusnya mudah diakses dan digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk lansia<sup>3</sup>. Adanya masalah teknis, seperti koneksi internet yang tidak stabil dan antarmuka aplikasi yang kompleks, menunjukkan bahwa PT. TASPEN perlu melakukan evaluasi dan perbaikan pada platform yang digunakan untuk memastikan bahwa layanan ini memenuhi prinsip-prinsip *good governance*, seperti transparansi dan akuntabilitas.

Lebih lanjut, kebutuhan akan dukungan dan pelatihan merupakan temuan penting

dalam penelitian ini. Pelatihan literasi digital yang dirancang khusus untuk lansia dapat membantu meningkatkan kepercayaan diri mereka dalam menggunakan teknologi. Hal ini sejalan dengan rekomendasi yang diberikan oleh *United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific* (UNESCAP) yang menyatakan bahwa untuk menciptakan layanan publik yang inklusif, penting untuk melibatkan kelompok rentan dalam proses pelatihan<sup>4</sup>.

Respon positif terhadap manfaat sistem digital, meskipun ada tantangan, menandakan bahwa peserta lansia tetap memiliki harapan terhadap kemudahan yang dapat diberikan oleh teknologi. Namun, hal ini harus diimbangi dengan perhatian serius terhadap isu keamanan dan privasi data. Meningkatkan keamanan aplikasi dan memberikan informasi yang jelas mengenai kebijakan privasi dapat membantu membangun kepercayaan di kalangan pengguna, terutama peserta lansia yang lebih skeptis terhadap teknologi baru.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memberikan gambaran jelas tentang tantangan yang dihadapi oleh peserta lansia dalam mengakses layanan digital PT. TAS PEN. Dengan memahami dan menangani tantangan ini, PT. TAS PEN dapat meningkatkan layanan digital mereka sehingga lebih inklusif dan ramah pengguna, serta memastikan bahwa kemajuan teknologi tidak mengesampingkan kebutuhan khusus dari peserta lansia.

## KESIMPULAN

Berdasarkan kajian pustaka yang telah dilakukan, beberapa poin penting dapat disimpulkan mengenai evaluasi pelayanan digital prosedur pembayaran dana pensiun bagi peserta lansia di PT. TAS PEN (Persero):

### 1. Kesenjangan Digital

Penelitian menunjukkan bahwa kelompok lansia sering kali menghadapi kesulitan dalam beradaptasi dengan teknologi baru, terutama dalam konteks layanan digital. Menurut Heeks (2003), kesenjangan digital yang dialami oleh lansia merupakan tantangan serius yang dapat menghambat akses terhadap layanan publik yang semakin terintegrasi secara digital<sup>1</sup>. Hal ini memperkuat pentingnya upaya peningkatan literasi digital di kalangan peserta lansia agar mereka dapat mengakses layanan yang disediakan.

### 2. Keterampilan Digital dan Dukungan

Literatur menunjukkan bahwa dukungan dalam bentuk pelatihan dan pendampingan dapat meningkatkan keterampilan digital lansia. Bertot et al. (2010) menekankan pentingnya pelatihan yang dirancang khusus untuk pengguna lansia, sehingga mereka dapat memahami dan mengoperasikan platform digital dengan lebih efektif<sup>2</sup>. Temuan ini sejalan dengan hasil wawancara yang menunjukkan perlunya pelatihan dan dukungan yang lebih intensif dari PT. TAS PEN

### 3. Keamanan dan Kepercayaan Pengguna

Isu keamanan data dan privasi merupakan hal yang krusial dalam pelayanan digital. Penelitian oleh UNESCAP (2011) menyatakan bahwa transparansi dalam kebijakan privasi dan perlindungan data sangat penting untuk membangun kepercayaan pengguna<sup>3</sup>. Dalam konteks ini, PT. TASPEN harus memastikan bahwa semua langkah diambil untuk melindungi data pribadi peserta lansia, agar mereka merasa aman dan nyaman dalam menggunakan layanan digital.

### 4. Pentingnya Responsivitas dalam Layanan

Dalam pelaksanaan e-government, responsivitas terhadap kebutuhan pengguna adalah salah satu prinsip utama good governance. Menurut OECD (2016), pelayanan publik yang baik harus dapat menjawab kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien<sup>4</sup>. Oleh karena itu, PT. TASPEN perlu terus melakukan evaluasi terhadap sistem digital yang ada, mengingat umpan balik dari peserta lansia untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

### 5. Peran Teknologi dalam Meningkatkan Aksesibilitas

Meskipun banyak tantangan yang dihadapi, teknologi digital memiliki potensi besar dalam meningkatkan aksesibilitas layanan publik. Penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi dapat mengurangi waktu dan biaya dalam akses layanan, asalkan sistemnya dirancang dengan mempertimbangkan pengguna yang beragam<sup>5</sup>. Ini berarti PT. TASPEN harus berupaya untuk mengembangkan platform yang lebih user-friendly dan mudah diakses oleh peserta lansia.

Dengan merangkum temuan dari kajian pustaka ini, dapat disimpulkan bahwa untuk mencapai pelayanan yang efektif dan inklusif bagi peserta lansia, PT. TASPEN perlu mengambil langkah strategis dalam meningkatkan literasi digital, menyediakan dukungan yang memadai, dan memastikan keamanan serta kenyamanan penggunaan layanan digital. Melalui pendekatan yang holistik dan berfokus pada pengguna, diharapkan pelayanan digital dapat berjalan dengan lebih baik dan memenuhi kebutuhan peserta lansia secara optimal.

## DAFTAR REFRENSI :

- [1] Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M., "Using ICTs to Create a Culture of Transparency: E-Government and Social Media as a Tool for Citizen Engagement," *Government Information Quarterly*, vol. 27, no. 3, pp. 262-271.
- [2] Heeks, R., "The Impact of E-Government on Development: A Review of the Evidence,"

*Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, vol. 12, no. 1, pp. 1-24, 2003.

- [3] Grindle, M. S., *Good Governance: What Is It and How to Get It?*, <https://www.hks.harvard.edu/publications/good-governance-what-it-and-how-get-it>. [Diakses: 10 Nov. 2024].
- [4] Kaufmann, D., Kraay, A., & Mastrorillo, M., "Governance Matters VIII: Aggregate and Individual Governance Indicators 1996-2011," World Bank Policy Research Working Paper No. 6106, <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/4426>. [Diakses: 10 Nov. 2024].
- [5] United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (UNESCAP), "What is Good Governance?", <https://www.unescap.org/sites/default/files/good-governance.pdf>.
  - a. [Diakses: 1 Nov. 2024].
- [6] OECD, "The Digital Economy: Key Terms and Concepts," [Online]. Tersedia: <https://www.oecd.org/internet/ieconomy/>. [Diakses: 1 Nov. 2024].
- [7] Pew Research Center, "Older Adults and Technology Use," [Online]. Tersedia: <https://www.pewresearch.org>. [Diakses: 1 Nov. 2024].