



Pengaruh *E-Service Quality* Aplikasi Andal By Taspen terhadap Kepuasan Penerima Dana Pensiun di Kota Padang

The Influence of E-Service Quality Andal Application By Taspen on Pension Fund Recipient Satisfaction in Padang City

¹Dilla Srifalensia; ²M. Fachri Adnan

^{1,2} Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang, Padang, Indonesia

Email: srifalensiadilla@gmail.com, fachriadnan@fis.unp.ac.id

(Diterima: 22-05-2025; Ditelaah: 27-05-2025; Disetujui: 03-06-2025)

ABSTRAK

Studi ini memiliki tujuan untuk mengetahui sejauh mana *E-Service Quality* aplikasi Andal by Taspen berpengaruh terhadap kepuasan penerima pensiun di Kota Padang. Permasalahan dalam penelitian ini berawal dari penggunaan aplikasi Taspen Otentikasi untuk para penerima dana pensiun, dimana banyak pensiunan mengalami kendala karena proses otentikasinya tergolong rumit. Sebagai upaya penyelesaian, PT Taspen mengembangkan dan meluncurkan aplikasi Andal by Taspen yang dibuat lebih sederhana dan lebih ramah pengguna, sehingga memudahkan para pensiunan dalam proses otentikasi. Dalam penelitian ini, digunakan metode kuantitatif asosiatif dengan jumlah sampel 100 pensiun di Kota Padang yang menggunakan aplikasi Andal by Taspen sejak Januari 2025. Pengambilan sampel dilakukan dengan purposive sampling. Variabel pada studi ini meliputi *E-Service Quality* (X) dan kepuasan pensiun (Y). Data dikumpulkan melalui observasi, kuesioner dan studi kepustakaan, kemudian dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistik 23.0. Penemuan penelitian membuktikan terdapat pengaruh variabel *E-Service Quality* aplikasi Andal by Taspen (X) terhadap kepuasan penerima dana pensiun (Y) di Kota Padang dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai T hitung $8,943 > T$ tabel $1,984$ maka hipotesis pada penelitian ini diterima.

Kata Kunci: aplikasi Andal by Taspen, *e-Service quality*, kepuasan pensiun

ABSTRACT

This study aims to determine the extent to which the E-Service Quality of the Andal by Taspen application affects the satisfaction of pension recipients in Padang City. The research problem originated from the use of the Taspen Authentication application by pension recipients, many of whom faced difficulties due to the complexity of the authentication process. As a solution, PT Taspen developed and launched the Andal by Taspen application, designed to be simpler and more user-friendly, thereby facilitating the authentication process for retirees. This research employs an associative quantitative method with a sample of 100 pension recipients in Padang City who have used the Andal by Taspen application since January 2025. Sampling was conducted using purposive

Dilla Srifalensia; M. Fachri Adnan (2025). Pengaruh *E-Service Quality* Aplikasi Andal By Taspen Terhadap Kepuasan Penerima Dana Pensiun Di Kota Padang

sampling. The variables in this study include E-Service Quality (X) and pension satisfaction (Y). Data were collected through observation, questionnaires, and literature studies, and analyzed using IBM SPSS Statistics 23.0. The research findings indicate that the E-Service Quality of the Andal by Taspen application (X) has a significant influence on the satisfaction of pension recipients (Y) in Padang City, with a significance value of $0.000 < 0.05$ and a t-count value of $8.943 > t$ -table value of 1.984, thus the research hypothesis is accepted.

Keywords: andal by Taspen application, e-Service quality, pension satisfaction

A. PENDAHULUAN

Dalam sistem birokrasi pemerintahan, pelaksana pelayanan publik dituntut untuk mampu menyajikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Hal ini tentu erat kaitannya dengan tercapainya kepuasan serta terpenuhinya kebutuhan masyarakat, terutama yang berkaitan dengan standar kualitas dan mutu layanan yang disediakan (Lintang & Suherman, 2023). Pelayanan publik merupakan aktivitas penyediaan produk atau layanan untuk masyarakat, yang dapat dilakukan oleh individu, kelompok, pemerintah, maupun pihak swasta, dengan tujuan memberikan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat di berbagai bidang (Abdul Rahman Dilapanga, 2021). Di era digital saat ini, transformasi pelayanan publik melalui teknologi informasi telah menjadi suatu keharusan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan (Wiranti & Frinaldi, 2023). Digitalisasi pelayanan publik berarti mengadopsi teknologi informasi dan komunikasi pada penyelenggaraan layanan publik. Hal ini dapat dilaksanakan dengan memanfaatkan berbagai aplikasi dan platform digital, seperti *website*, aplikasi mobile, media sosial, dan layanan pesan cepat. Transformasi digital memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik dari perspektif administrasi publik.

Dengan adopsi transformasi digital dalam berbagai aspek administrasi publik, proses-proses internal seperti pengelolaan data, pengarsipan, dan komunikasi antarunit dapat ditingkatkan efisiensinya. Di sisi lain, penerapan teknologi digital pada pelayanan publik mampu mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan aksesibilitas layanan bagi masyarakat (Priska & Adnan, 2023). Perkembangan teknologi digital telah membuka peluang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara lebih efektif dengan berlandaskan prinsip-prinsip *good governance*. Dalam implementasi *e-Government*, diperlukan kesiapan infrastruktur, sarana pendukung, pembiayaan yang memadai, serta sumber daya manusia yang kompeten. Salah satu tujuan utama dari penerapan *e-Government* oleh instansi pemerintah adalah untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih optimal (Viani et al., 2023). Salah satu bentuk inovasi dalam pelayanan publik di Indonesia adalah penerapan proses otentikasi oleh PT TASPEN (Persero) bagi para penerima pensiun. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2013 pensiun diartikan sebagai penghasilan bulanan yang diterima oleh penerima pensiun sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Sejak Januari 2019, PT TASPEN telah memberlakukan kebijakan sistem otentikasi bagi kalangan pensiunan di Indonesia, termasuk di kantor cabang Padang. Proses otentikasi ini dilakukan secara biometrik melalui pemindaian wajah dan suara. Kebijakan ini diimplementasikan melalui peluncuran Aplikasi Taspen Otentikasi yang mengusung motto lima T, yakni: tepat orang, tepat waktu, tepat jumlah, tepat tempat, dan tepat administrasi (Dilla Srifalensia: M. Fachri Adnan (2025). Pengaruh E-Service Quality Aplikasi Andal By Taspen Terhadap Kepuasan Penerima Dana Pensiun Di Kota Padang

(Hidayat, 2022). Dalam mendukung proses pencairan dana pensiun, PT TASPEN (Persero) khususnya Kota Padang bekerja sama dengan 11 mitra bayar yang bertugas menyalurkan dana kepada para pensiunan. Kolaborasi ini memungkinkan penerima pensiun memilih saluran pencairan yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka. Dengan adanya aplikasi ini, diharapkan pengguna dapat menikmati kemudahan akses dan percepatan dalam proses administrasi, sehingga meningkatkan kepuasan mereka.

Secara realitas, pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik, termasuk pelayanan dana pensiun, menjadi prioritas untuk meningkatkan efektivitas, ketepatan, dan kenyamanan layanan publi. Salah satu inovasi yang dihadirkan adalah aplikasi taspen otentikasi, yang ditujukan untuk mendukung kemudahan akses informasi dan layanan secara daring bagi pensiunan. Namun, dalam praktiknya tidak semua penerima pensiun merasakan kemudahan yang sama, beberapa masih mengalami kendala teknis, keterbatasan akses, hingga kesulitan penggunaan akibat rendahnya literasi digital. Oleh karena itu, seharusnya kualitas layanan elektronik melalui aplikasi tersebut seharusnya mampu memenuhi kebutuhan seluruh penerima pensiun secara merata, baik dari aspek efisiensi, kemudahan, hingga kenyamanan emosional, sehingga dapat menciptakan tingkat kepuasan yang optimal bagi pengguna dari berbagai latar belakang.

Penerapan sistem aplikasi taspen otentikasi ini tidak sepenuhnya berjalan lancar. Berdasarkan data dari PT TASPEN (Persero), jumlah keluhan terkait pembayaran pensiun melalui aplikasi Taspen Autentikasi yang diterima melalui berbagai saluran informasi daring, seperti *Taspen Care, call center, email, Twitter, Facebook, dan Instagram*, dengan cakupan seluruh Indonesia mencapai 47.585 keluhan. Di sisi lain, menurut PT TASPEN kantor cabang Padang, dari total 58.761 penerima pensiun, permasalahan yang paling sering dilaporkan oleh peserta pensiun adalah kegagalan melakukan otentikasi melalui handphone dengan keluhan sebanyak 78 keluhan.

Banyaknya keluhan yang diterima dari para pengguna, terutama terkait kegagalan dalam proses otentikasi, mendorong PT TASPEN untuk merilis aplikasi terbaru bernama *Andal by Taspen*. Aplikasi *Andal by Taspen* merupakan aplikasi digital terbaru yang diluncurkan oleh PT Taspen (Persero) sebagai bentuk inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada para penerima dana pensiun. Peluncuran aplikasi ini dilakukan sebagai respons terhadap berbagai kendala teknis dan keluhan pengguna yang muncul pada aplikasi sebelumnya, yaitu *Taspen Otentikasi*.

Seiring dengan upaya perbaikan dan inovasi layanan melalui peluncuran aplikasi *Andal by Taspen*, penting untuk meninjau sejauh mana aplikasi ini mampu memenuhi harapan dan kebutuhan para penerima pensiun sebagai pengguna layanan. Dalam hal ini, teori kepuasan masyarakat menjadi landasan yang relevan untuk mengevaluasi pelayanan digital yang diberikan. Teori kepuasan masyarakat memberikan kerangka untuk mengevaluasi bagaimana layanan publik, termasuk layanan digital, mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Kepuasan masyarakat diukur dari sejauh mana pelayanan yang diberikan dapat menghasilkan pengalaman yang positif, mengurangi ketidaknyamanan, dan memberikan solusi terhadap masalah (Rahayu et al., 2024). Dalam konteks ini, meskipun aplikasi *Andal by Taspen* dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pengguna, berbagai kendala yang dialami oleh pengguna dapat menurunkan

tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut.

Kajian terhadap penelitian sebelumnya menjadi penting dalam melihat konsistensi temuan terkait hubungan antara kualitas pelayanan digital dan kepuasan masyarakat, khususnya dalam penggunaan aplikasi layanan Taspen. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Rozali, 2021), kualitas pelayanan pada aplikasi otentikasi Taspen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, yang menunjukkan bahwa pengalaman pengguna yang baik dalam menggunakan aplikasi Taspen sangat penting dalam meningkatkan kepuasan mereka. Namun, hasil berbeda ditunjukkan oleh penelitian (Aksyah, 2024) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pensiun Pegawai Negeri Sipil pada PT. Taspen (Persero) Banda Aceh.

Kebaruan (*state of the art*) penelitian ini terletak pada fokusnya yang lebih spesifik terhadap kualitas pelayanan publik elektronik atau *E-Service Quality* pada aplikasi Andal By Taspen, yang sebelumnya masih jarang dikaji secara mendalam. Penelitian ini berusaha mengisi celah (*gap*) tersebut dengan menganalisis pengaruh antara *E-Service Quality* dan kepuasan masyarakat terhadap aplikasi Andal By Taspen di Kota Padang. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang lebih banyak membahas kualitas pelayanan publik pada Aplikasi Taspen Autentikasi.

Selain itu, penelitian ini menggunakan teori *E-Service Quality* menurut Zeithmal & Parasuraman yang indikator penilaiannya terdiri dari efisiensi, fleksibilitas, *System Availability* (ketersediaan sistem), Privasi, daya tanggap (responsivitas), kompensasi, dan kontak (Kurniawan et al., 2022). Selain menggunakan teori *E-Service Quality* penelitian ini juga menggunakan teori kepuasan masyarakat menurut Irawan yang indikatornya terdiri dari kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional, dan kemudahan (Daga, 2019). Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan seberapa besar pengaruh *E-Service Quality* aplikasi Andal by Taspen terhadap kepuasan pelayanan penerima pensiun pada Kota Padang. Adapun pertanyaan penelitian yang diajukan adalah "apakah *E-Service Quality* aplikasi Andal by Taspen berpengaruh terhadap kepuasan penerima pensiun pada Kota Padang?". Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang lebih lengkap dan dapat diterapkan bagi pihak terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan elektronik, khususnya *E-Service Quality* pada aplikasi ANDAL by Taspen, agar lebih mampu memenuhi kebutuhan dan harapan para penerima dana pensiun secara efektif dan efisien.

B. METODE

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif asosiatif. Metode kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang memanfaatkan alat analisis statistik dalam pengolahan datanya, sehingga data yang dikumpulkan dan hasil yang diperoleh berbentuk angka. Pendekatan ini menekankan pada objektivitas hasil, di mana data dikumpulkan secara sistematis melalui penyebaran kuesioner, kemudian dianalisis dengan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan keakuratannya (Sahir, 2022). Metode penelitian kuantitatif dengan desain asosiatif digunakan dalam penelitian ini karena bertujuan untuk mengukur pengaruh antara variabel penggunaan aplikasi Andal by Taspen (*independen*) yang diukur dengan teori *E-Service Quality* dan kepuasan penerima pensiun secara objektif

dan terukur.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penerima pensiun di Kota Padang pada tahun 2024 yaitu 58.761 orang. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan cara menggunakan rumus *Slovin*. Metode *Slovin* merupakan metode untuk menentukan jumlah sampel minimal pada penelitian *survey* dengan populasi yang relatif besar. Rumus *slovin* sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel minimal

N = Jumlah populasi

e = Margin of error (10%)

$$n = \frac{58.761}{1 + 58.761 \times (0,1)^2}$$

$$n = \frac{58.761}{1 + 58.761 \times 0,01}$$

$$n = \frac{58.761}{1 + 587,61}$$

$$n = \frac{58.761}{588,61} = 99,83$$

Berdasarkan perhitungan rumus tersebut maka jumlah sampel pada peneltian ini berjumlah 99,83 dan digenapkan menjadi 100. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah teknik *purposive sampling* dengan kriteria pensiun aktif yang melakukan pengambilan dana pensiun pada mitra bayar PT Taspen di Kota Padang dan pensiun yang menggunakan aplikasi Andal *by* Taspen sejak bulan Januari 2025.

Pada penelitian ini menggunakan tiga teknik pengambilan data yaitu: 1) Observasi, yakni dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap penggunaan aplikasi ANDAL *by* Taspen oleh para penerima layanan guna mengidentifikasi berbagai kendala atau permasalahan yang muncul dalam proses pelayanan elektronik; 2) Penyebaran kuesioner, yang terdiri dari serangkaian pertanyaan terstruktur dan terukur yang dirancang untuk menggali persepsi pengguna mengenai dimensi *E-Service Quality* serta tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan; dan 3) Studi kepustakaan, yang dilakukan dengan menelaah berbagai sumber referensi seperti buku, jurnal ilmiah, laporan penelitian, dan dokumen relevan lainnya guna memperkuat landasan teoritis serta mendukung analisis data dalam penelitian ini. Instrumen yang digunakan untuk mengukur data dalam kuesioner adalah skala *Likert*. Skala ini dimanfaatkan untuk mengevaluasi sikap, pandangan, dan persepsi individu terhadap suatu fenomena sosial (Tamaulina et al., 2024).

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) versi 23.0, melalui beberapa tahapan, yaitu: 1) Uji validitas dan reliabilitas untuk menilai ketepatan dan kestabilan instrumen yang digunakan dalam penelitian; 2) Uji asumsi klasik sebagai alat untuk memastikan bahwa data

telah mencukupi persyaratan dasar analisis regresi, seperti uji normalitas, linearitas, dan heteroskedastisitas; 3) Pengujian regresi linier sederhana digunakan untuk menilai pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat; serta 4) Uji hipotesis dilakukan untuk memastikan apakah hipotesis yang diajukan dapat diterima, baik secara individu (parsial) maupun keseluruhan.

C. HASIL DAN DISKUSI

Hasil

Model Persamaan Regresi Linear Sederhana

Model regresi linier sederhana dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.
Hasil Regresi Linear Sederhana

		Coefficients ^a			T	Sig.
Model		Unstandardize	Standardize			
		d	d			
		Coefficients	Coefficients			
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15,739	2,691		5,848	,000
	<i>E-Service Quality</i>	.328	.037	,670	8,943	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan penerima pensiun

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian 2025

Berdasarkan tabel hasil model regresi sederhana dengan variabel bebas *E-Service Quality* dapat dinyatakan sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

$$Y = 15,739 + 0,328X$$

Hasil dari perhitungan regresi menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 15,739 artinya apabila tidak terdapat pengaruh dari *E-Service Quality* sama sekali, maka nilai kepuasan penerima pensiun tetap berada di angka 15,739. Sementara itu, nilai koefisien regresi sebesar 0,328 menunjukkan bahwa setiap pertambahan *E-Service Quality* sebesar 1%, akan meningkatkan kepuasan penerima pensiun sebesar 0,328. Karena nilainya positif, maka dapat dikatakan bahwa *E-Service Quality* memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan penerima pensiun. Selain itu, nilai signifikansi sebesar 0,00 yang rendah dari 0,05 membuktikan bahwa pengaruh tersebut bersifat signifikan atau benar-benar ada.

Uji Koefisien Korelasi (R)

Tabel berikut menunjukkan hasil uji koefisien korelasi:

Tabel 2.
Hasil Uji Koefisien Korelasi

		Model Summary ^b		
Model	R	R	Adjusted R	Std. Error of the Estimate
		Square	Square	
1	.670 ^a	.449	.444	3.70439

a. Predictors: (Constant), *E-Service Quality*

b. Dependent Variable: Kepuasan penerima pensiun

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian 2025

Hasil uji koefisien korelasi yang tercantum dalam tabel mengindikasikan bahwa nilai R square adalah 0,670 atau setara dengan 67%. Artinya, model regresi yang digunakan menunjukkan bahwa variabel independen (*E-Service Quality*) memberikan pengaruh sebesar 67% terhadap variabel dependen (kepuasan penerima dana pensiun), sementara sisanya yaitu 33% pengaruhnya berasal dari faktor lain yang tidak tercakup dalam model ini. Untuk mengetahui tingkat kekuatan hubungan tersebut berada pada kategori yang mana, peneliti mengacu pada pedoman dari Neolaka & Kamsyach tahun 2014, yang menjelaskan arah dan kekuatan hubungan antar variabel dalam bentuk tabel.

Tabel 3.
Interprestasi Nilai R

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00	Tidak ada korelasi
>0,000-0,199	Sangat rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-0,999	Sangat Kuat
1,00	Korelasi Sempurna

Sumber: Neolaka & Kamsyach, 2014

Tabel interpretasi R di atas mengonfirmasi adanya pengaruh *E-Service Quality* aplikasi Andal by Taspen terhadap kepuasan penerima dana pensiun di Kota Padang koefisien yang berada di antara 0,60 dan 0,799 menunjukkan hubungan yang tergolong kuat.

Uji T

Hasil uji koefisien korelasi tersaji pada table berikut:

Tabel 4. Hasil Uji T

Model	Coefficients ^a		T	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		
	B	Std. Error		
1(Constant)	15.739	2.691	5.848	.000
<i>E-Service Quality</i>	.328	.0370	.670	8.943 .000

a. Dependent Variable: Kepuasan penerima pensiun

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian 2025

Nilai t-hitung berdasarkan tabel uji T adalah sebesar 8,943 dengan nilai lebih besar dari t-tabel sebesar 1,984, dengan nilai signifikansi 0,00 yang lebih kecil dari 0,05. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa *E-Service Quality* pada aplikasi Andal by Taspen memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan penerima pensiun. Hal ini karena *t-hitung* > *t-tabel* dan nilai signifikansinya < 0,05, sehingga *H0* ditolak dan *Ha* diterima. Dengan kata lain, *E-Service Quality* aplikasi Andal by Taspen terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan penerima dana pensiun di Kota Padang.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.670 ^a	.449	.444	3.70439

a. Predictors: (Constant), *E-Service Quality*

b. Dependent Variable: Kepuasan penerima pensiun

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian 2025

Tabel hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai hubungan (*R*) sebesar 0,670. Koefisien determinasi (*R Square*) yang diperoleh dari output adalah sebesar 0,449 yang menggambarkan pengaruh variabel independen (*E-Service Quality*) terhadap variabel dependen (kepuasan penerima dana pensiun) yaitu sebesar 44,9%, adapun bagian lainnya dipengaruhi oleh faktor lain.

Diskusi

Pada konteks pelayanan dan administrasi publik, layanan berbasis digital harus sejalan dengan prinsip-prinsip administrasi publik, mengingat masyarakat merupakan elemen utama yang menerima dan merasakan langsung layanan tersebut (Afdila & Adnan, 2023). Sejalan dengan hal tersebut, penerapan layanan digital juga perlu dievaluasi berdasarkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat dan menjadi landasan penting dalam penelitian ini. *E-Service Quality* dalam penelitian ini merujuk pada persepsi penerima dana pensiun terhadap kualitas layanan elektronik yang disediakan melalui aplikasi Andal by Taspen. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik (*E-Service Quality*) pada aplikasi Andal by Taspen, yang diukur melalui tujuh indikator – efisiensi, fleksibilitas, ketersediaan sistem (*system availability*), privasi, daya tanggap, kompensasi, dan kontak (*contact*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan penerima dana pensiun di Kota Padang. Hasil ini selaras dengan rumusan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya, serta mendukung hipotesis yang diajukan dalam penelitian. Kepuasan dalam penelitian ini diartikan sebagai respons emosional atau evaluasi subjektif dari penerima dana pensiun terhadap pengalaman mereka dalam menggunakan layanan aplikasi Andal by Taspen. Kepuasan muncul ketika harapan penerima layanan terpenuhi atau bahkan terlampaui oleh kualitas layanan yang diterima. Dalam konteks ini, kepuasan mencerminkan tingkat penerimaan, kenyamanan, dan kepercayaan pengguna terhadap kinerja aplikasi dalam memenuhi kebutuhan administratif dan informasi terkait dana pensiun secara digital. Kepuasan penerima pensiun diukur menggunakan teori irawan yang indikatornya terdiri dari mutu produk, harga, mutu pelayanan, aspek emosional, dan kemudahan (Daga, 2019).

Sehubungan dengan penelitian pengaruh *E-Service Quality* aplikasi Andal by Taspen terhadap kepuasan penerima pensiun di Kota Padang, efisiensi merujuk pada kemudahan bagi para penerima pensiun dalam menggunakan aplikasi untuk otentikasi (Ota et al., 2020). Indikator ini mencakup kemudahan navigasi, proses otentikasi yang cepat, dan minimnya

kendala teknis, sehingga penerima dana pensiun dapat mengakses layanan dengan lebih efisien. Fleksibilitas mengacu pada kemampuan aplikasi untuk mendukung berbagai kebutuhan pengguna, seperti otentikasi dari lokasi yang berbeda, kompatibilitas perangkat, dan kemudahan dalam menyelesaikan proses pencairan dana pensiun tanpa harus mendatangi kantor secara fisik. *System Availability* menilai sejauh mana aplikasi Andal by Taspen selalu tersedia dan dapat diandalkan. Hal ini mencakup stabilitas sistem, relevansi informasi yang ditampilkan terkait jadwal pencairan dana pensiun, serta minimnya gangguan teknis yang dapat menghambat proses pengguna. Privasi berkaitan dengan keamanan data pribadi para penerima pensiun yang menggunakan aplikasi. Ini mencakup perlindungan terhadap data otentikasi, seperti biometrik atau informasi pribadi, serta jaminan keamanan selama proses pencairan dana (Hidayat, 2022). Daya tanggap dalam penelitian ini mencerminkan kemampuan sistem untuk memberikan bantuan ketika pengguna mengalami kendala (Salsabila et al., 2025). Ini dapat berupa ketersediaan pusat bantuan, fitur panduan di aplikasi, atau akses langsung ke layanan pelanggan untuk menyelesaikan permasalahan. *Compensation* dalam penelitian ini mengacu pada sejauh mana aplikasi Andal by Taspen memberikan kompensasi atau solusi jika terjadi kesalahan, seperti keterlambatan pencairan dana atau kesalahan teknis dalam otentikasi. Kontak dalam penelitian ini menilai kemudahan penerima pensiun dalam menghubungi layanan pelanggan melalui aplikasi Andal by Taspen. Contohnya dengan memanfaatkan fitur *live chat*, email, atau kontak telepon yang dapat dihubungi di aplikasi untuk menyelesaikan masalah atau mendapatkan informasi tambahan.

Selanjutnya, pada indikator kepuasan penerima pensiun kemudahan diukur dari sejauh mana aplikasi Andal by Taspen berfungsi dengan baik, stabil, dan memenuhi kebutuhan penerima pensiun. Harga diukur dari biaya tidak langsung seperti kuota internet atau waktu yang dihabiskan juga dapat menjadi pertimbangan. Kualitas pelayanan diukur dari Kemampuan aplikasi dan tim pendukung untuk memberikan layanan yang cepat, akurat, dan memuaskan. Faktor emosional diukur dari rasa puas, nyaman, atau senang yang timbul setelah menggunakan aplikasi. Serta yang terakhir kemudahan diukur dari sejauh mana penerima pensiun dapat dengan mudah menggunakan aplikasi, baik segi teknis maupun non teknis (Irsyad et al., 2025).

Pengaruh pada penelitian ini diketahui dari hasil uji hipotesis yang dilakukan menggunakan program *software* SPSS 23. Berdasarkan hasil pengujian tersebut penelitian ini menghasilkan keputusan H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya *E-Service Quality* aplikasi Andal by Taspen (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penerima dana pensiun di Kota Padang (Y). Penelitian ini menunjukkan kesesuaian dengan temuan dari Yan dan Shang pada tahun 2019 yang menemukan bahwa kualitas layanan elektronik (*E-service quality*) merupakan faktor yang berpengaruh dalam menciptakan kepuasan bagi penerima layanan. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi ANDAL by Taspen melalui aspek-aspek seperti kemudahan penggunaan, keandalan sistem, efisiensi interaksi, dan keamanan data maka semakin besar pula persepsi penerima pensiun terhadap manfaat dan nilai yang mereka peroleh dari penggunaan layanan tersebut. Dalam konteks ini, kualitas layanan tidak hanya berdampak langsung terhadap kepuasan pengguna, tetapi juga menjadi pendorong utama dalam membangun

persepsi nilai yang positif terhadap layanan digital yang disediakan oleh Taspen.

Penelitian yang dilakukan Budiawan dan Mustikasari pada tahun 2023 dengan judul pengaruh *E-Service Quality* terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi maresto Bandung juga menemukan bahwa variabel *E-Service Quality* (X) memiliki pengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Hal ini diperkuat oleh hasil Uji Hipotesis yang telah dilakukan penulis melalui Uji Regresi Linear Sederhana, di mana diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Artinya, variabel *E-Service Quality* (X) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Temuan ini juga sejalan dengan hasil penelitian Sophia dan Sudrajat pada tahun 2023 yang berjudul Pengaruh *E-Service Quality* terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Penggunaan *Website* Si Teteh pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karawang. Penelitian tersebut membuktikan bahwa *E-Service Quality* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat, sehingga turut memperkuat hasil penelitian ini. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas layanan elektronik merupakan faktor krusial dalam meningkatkan kepuasan pengguna, terutama dalam konteks layanan digital yang semakin berkembang. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Chesanti dan Setyorini pada tahun 2018 dengan judul pengaruh *E-Service Quality* terhadap kepuasan pelanggan sebagai pengguna aplikasi PLN Mobile juga memperkuat temuan penelitian. Pada penelitian tersebut dikatakan jika secara simultan *E-Service Quality* memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen sebagai pengguna aplikasi PLN Mobile.

Dengan demikian, hasil studi ini tidak hanya konsisten dengan temuan sebelumnya tetapi juga memberikan kontribusi dalam memperkuat pemahaman tentang pentingnya *E-Service Quality* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Implikasi dari hasil ini dapat menjadi dasar bagi penyedia layanan digital untuk terus meningkatkan kualitas layanan berbasis elektronik guna memenuhi harapan serta kebutuhan pengguna.

D. KESIMPULAN

Dari uraian temuan dan pembahasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa *E-Service Quality* pada aplikasi Andal *by* Taspen berpengaruh terhadap kepuasan penerima pensiun di Kota Padang. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik melalui aplikasi tersebut memberikan kontribusi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat penerima dana pensiun. Selain itu, berdasarkan uji parsial, nilai signifikansi berada di bawah ambang signifikansi yang telah ditetapkan, dan nilai t-hitung melampaui nilai t-tabe. Oleh karena itu, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima, karena terdapat pengaruh yang signifikan dari penggunaan aplikasi Andal *by* Taspen terhadap kepuasan penerima pensiun di Kota Padang.

Namun, karena sampel dipilih secara purposive, maka hasil temuan ini berlaku terutama bagi populasi yang memiliki karakteristik serupa dengan sampel penelitian, yaitu pensiun aktif yang melakukan pengambilan dana pensiun pada mitra bayar PT Taspen di Kota Padang dan pensiun yang menggunakan aplikasi Andal *by* Taspen. Oleh sebab itu, generalisasi hasil penelitian ini bersifat terbatas tidak ke seluruh penerima pensiun di Kota Padang, tetapi dapat menjadi referensi bagi penelitian lanjutan dengan cakupan yang lebih luas atau metode sampling yang berbeda.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh *E-Service Quality* aplikasi Andal by Taspen terhadap kepuasan penerima dana pensiun di Kota Padang, terdapat beberapa saran yang dapat disampaikan. *Pertama*, bagi pihak PT Taspen (Persero), disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan digital melalui aplikasi ANDAL by Taspen. Upaya peningkatan dapat difokuskan pada aspek kemudahan penggunaan (*user-friendly interface*), peningkatan kecepatan dan kestabilan sistem, serta penyediaan layanan bantuan yang lebih responsif dan mudah diakses. Hal ini penting mengingat hasil penelitian menunjukkan bahwa *E-Service Quality* memiliki pengaruh sebesar 44,9% terhadap kepuasan penerima dana pensiun di Kota Padang. Dengan demikian, masih terdapat ruang sebesar 55,1% yang perlu dimaksimalkan oleh PT Taspen (Persero) guna meningkatkan kepuasan secara menyeluruh. Selain itu, perlu juga diberikan perhatian khusus kepada para penerima pensiun yang memiliki keterbatasan dalam penguasaan teknologi digital. Taspen dapat menyediakan layanan pendampingan atau edukasi digital, baik secara daring maupun luring, serta menghadirkan fitur-fitur yang intuitif dan ramah pengguna (*user-friendly*), agar aplikasi ANDAL tetap dapat diakses dan dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh kalangan penerima pensiun, tanpa terkecuali. Hal ini sejalan dengan prinsip inklusivitas dalam pelayanan publik digital yang efektif dan merata.

Kedua, untuk penelitian selanjutnya disarankan agar dapat mengembangkan studi ini dengan menambahkan variabel atau faktor lain di luar *E-Service Quality* yang mungkin berpengaruh terhadap kepuasan penerima dana pensiun di Kota Padang. Peneliti juga berharap jumlah responden pada penelitian berikutnya dapat ditingkatkan. Dalam penelitian ini, *E-Service Quality* pada aplikasi Andal by Taspen dijadikan sebagai variabel X yang mencakup 7 indikator. Ke depannya, diharapkan ketujuh indikator tersebut bisa dijadikan variabel tersendiri agar analisisnya lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman Dilapanga. (2021). Responsivitas Pelayanan Publik Di Era Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal Administro*, 3(1), 28–34. <https://ejurnal.unima.ac.id/index.php/administro/article/view/2052/926>
- Afdila, A., & Adnan, M. F. (2023). Digitalisasi Administrasi Publik Sebagai Salah Satu Perwujudan Reformasi Birokrasi. *Jurnal Ilmiah Ekotrans & Erudisi*, 2(2), 27–32. <https://doi.org/10.69989/4gt1t617>
- Aksyah, C. M. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pensiun Pegawai Negeri Sipil Dalam Perspektif Ekonomi Syariah (Studi Pada Pt. Taspen (Persero) Cabang Banda Aceh)*. Universitas Islam Negeri Ar-Ranry.
- Budiawan, A. F., & Mustikasari, A. (2023). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi Maresto Bandung Tahun 2023. *E-Proceeding of Applied Science*, 9(6), 2894–2900.
- Chesanti, P. C., & Setyorini, R. (2018). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Sebagai Pengguna Aplikasi PLN Mobile. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 18(1), 10–17. <https://doi.org/10.17509/jpp.v18i1.11064>
- Daga, R. (2019). *Buku 1, Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan* (Issue May 2017).
- Hidayat, R. (2022). Analisis Digitalisasi Pelayanan Pembayaran Pensiun Melalui Aplikasi Taspen Otentikasi di PT Taspen (Persero) Kendari. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(2), 211–230. <https://doi.org/10.52316/jap.v18i2.113>
- Irsyad, M., Rizqiyah, S. M., Nisa, S. F., & Savitrah, R. M. (2025). *Transformasi Digital Dalam Pembayaran Pensiun : Edukasi Dan Sosialisasi Aplikasi Menulis : Jurnal Penelitian Nusantara*. 1, 738–746.
- Kurniawan, E., Zulkarnain, Z., & Alwie, A. P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepercayaan Dan Kepuasan Masyarakat Pada Media Informasi Publik (E-Ppid) Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Riau. *Jurnal Daya Saing*, 8(3), 350–358. <https://doi.org/10.35446/dayasaing.v8i3.940>
- Lintang, D., & Suherman, A. (2023). Standar Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 13(1), 64–73. <https://doi.org/10.33592/jiia.v13i1.3322>
- Neolaka, A., & Kamsyach, A. (2014). *Metode penelitian dan statistik* (Cet. 1). Bandung Remaja Rosdakarya.
- Ota, K. C. U. K., Ampung, B. A. L., Faizal, M., Hermawan, D., & Sulistio, E. B. (2020). *Digitalisasi Pelayanan Pensiun A Paratur N Egara Pada T Aspen (S Tudi T Entang T Aspen O Totentikasi Di Pt T Aspen (P Ersero)*. 2.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2013.
- Priska, S., & Adnan, F. (2023). Penerapan E-Government sebagai Wujud Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sungai Penuh. *JIMPS: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(4), 4208–4215.
- Rahayu, F., Roekminiati, S., & Pramono, S. (2024). Evaluasi SuKMa-e Jatim dalam Meningkatkan Pelayanan Kepuasan Masyarakat di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Gresik. *Soetomo Administrasi Publik*, 2(3), 503–524.
- Rozali, M. (2021). *Pengaruh Penggunaan Aplikasi Otentikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Bertransaksi*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Sahir, S. H. (2022). *Metodologi Penelitian*. Penerbit KBM Indonesia.
- Salsabila, A. A., Adelia, R., Dewi, W. A., & Putra, A. (2025). *Kualitas Pelayanan Publik Di Pt Taspen Cabang Kota Tangerang (Studi Kasus Pada Layanan Aplikasi Andal By Taspen)*. 9(1), 1–8.
- Dilla Srifalensia: M. Fachri Adnan (2025). *Pengaruh E-Service Quality Aplikasi Andal By Taspen Terhadap Kepuasan Penerima Dana Pensiun Di Kota Padang*

- Sophia, S., & Sudrajat, A. (2023). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan Website SI TeteH Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Karawang. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3(4), 18-29.
- Tamaulina, Irmawati, Sabir, M., & Tjahyadi, I. (2024). *Buku Ajar Metodologi Penelitian (Teori dan Praktik)* (Issue 1). CV Saba Jaya Publisher.
- Viani, O., Suherman, A., & Utami, P. (2023). Optimalisasi Penerapan E-Government Pada Program SISABAR Dalam Upaya Meningkatkan Perlindungan Anak (Studi Kasus Dinas Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Tangerang). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 13(2), 83-93. <https://doi.org/10.33592/jiia.v13i2.3822>
- Wiranti, N. E., & Frinaldi, A. (2023). Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik dengan Teknologi di Era Digital. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(2), 748-754. <http://jim.unsyiah.ac.id/sejarah/mm>
- Yan, L., & Shang, H. (2019). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*, 57(3).https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0378720617306912?ref=pdf_download&fr=RR-2&rr=94938a52ce58409a