

**OPTIMALISASI PELAYANAN PESERTA AKTIF DAN PENSIUNAN APARATUR  
SIPIL NEGARA (ASN) MELALUI PEMANFAATAN TASPEN CARE  
(STUDI PADA PT DANA TABUNGAN DAN ASURANSI PEGAWAI NEGERI  
CABANG MALANG)**

**TUGAS AKHIR**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Derajat Ahli Madya  
Manajemen**



Oleh:

**DEVI RISKY WIJAYANTI**

**NIM: 202110190511022**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN**

**PROGRAM DIPLOMA TIGA**

**FAKULTAS VOKASI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2024**

**TUGAS AKHIR**

**OPTIMALISASI PELAYANAN PESERTA AKTIF DAN PENSIUNAN APARATUR  
SIPIIL NEGARA (ASN) MELALUI PEMANFAATAN TASPEN CARE  
(Studi Pada PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri Cabang Malang)**

oleh :

**Devi Risky Wijayanti**

**202110190511022**

Diterima dan disetujui

Pada tanggal 16 Juli 2024

Pembimbing I,

**Eris Tri Kurniawati, S.E., M.M.Ak**

Pembimbing II,

**Syamsul Hadi, S.E., M.Si**



**Prof. Dr. Tulus Winarsunu, M.Si**

Ketua Program Studi,

**Syamsul Hadi, S.E., M.Si**



## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

### OPTIMALISASI PELAYANAN PESERTA AKTIF DAN PENSIUNAN APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) MELALUI PEMANFAATAN TASPEN CARE (Studi Pada PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri Cabang Malang)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : **Devi Risky Wijayanti**

NIM : **202110190511022**

Jurusan : **D3 Perbankan dan Keuangan**

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 16 Juli 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Ahli Madya Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji :

Penguji I : **Ida Nuraini, S.E., M.Si**

Penguji II : **Venus Kusumawardana, S.E., M.M**

Penguji III : **Eris Tri Kurniawati, S.E., M.M.Ak**

Penguji IV : **Syamsul Hadi, S.E., M.Si**

1. .... 

2. .... 

3. .... 

4. .... 



Dekan,

**Prof. Dr. Tulus Winarsunu, M.Si**

Ketua Program Studi,

**Syamsul Hadi, S.E., M.Si**



## PERNYATAAN ORSINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Devi Risky Wijayanti  
NIM : 202110190511022  
Program Studi : D3 Perbankan dan Keuangan  
Surel : [devirisky@webmail.umm.ac.id](mailto:devirisky@webmail.umm.ac.id)

Dengan demikian menyatakan bahwasanya:

1. Tugas Akhir dengan judul "Optimalisasi Pelayanan Peserta Aktif dan Pensiunan Aparatur Sipil Negara (ASN) Melalui Pemanfaatan Taspen Care Studi Pada PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri Cabang Malang" secara keseluruhan merupakan asli dan benar-benar hasil karya saya selaku penulis, bukan hasil karya penulis lain dengan mengatas namakan saya sebagai penulis, serta bukan hasil plagiat (*plagiarism*) dari karya penulis lain.
2. Karya penulis lain dan pendapat para ahli yang ada pada Tugas akhir ini akan dijadikan sebagai bahan referensi (rujukan). Sehingga akan tertulis serta dicantumkan dengan penulisan ilmiah yang sesuai dan yang berlaku sebagai bahan sumber dan bahan acuan dalam terselesaikannya tugas akhir ini.
3. Pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka penulis bersedia menerima sanksi akademis dan atau sanksi lainnya yang sesuai dengan hukum peraturan perundang undangan yang berlaku secara sah.

Malang, 10 2024



Devi Risky Wijayanti

**OPTIMALISASI PELAYANAN PESERTA AKTIF DAN PENSIUNAN APARATUR  
SIPIL NEGARA (ASN) MELALUI PEMANFAATAN TASPEN CARE  
STUDI PADA PT DANA TABUNGAN DAN ASURANSI PEGAWAI NEGERI  
CABANG MALANG**

**Oleh:**

**Devi Risky Wijayanti**

Program Studi Keuangan dan Perbankan

Program Diploma tiga

Fakultas Vokasi

Universitas Muhammadiyah Malang

Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang

Surel: [devirisky@webmail.umm.ac.id](mailto:devirisky@webmail.umm.ac.id)

**ABSTRAK**

Tugas akhir ini membahas mengenai pengukuran kepuasan peserta aktif dan pensiunan mengenai fitur Taspen Care yang dikelola menggunakan Website oleh PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri. Hal ini menarik untuk diulas karena perkembangan teknologi seperti saat ini mengharuskan pelayanan dalam bentuk penyampaian pertanyaan dan keluhan juga dipaksa mengikuti perkembangan zaman era teknologi, sedangkan pada keadaan sebenarnya peserta aktif dan pensiunan tidak semua bisa dan tahu tentang Taspen Care. Sejak lahirnya Taspen Care pada 2019, alur penyelesaian masalah juga berpengaruh pada perhitungan kepuasan pelanggan. Analisis kepuasan diukur menggunakan kuesioner serta data-data yang digunakan penulis adalah data sekunder dan data primer. Temuan yang didapatkan adalah menu-menu Taspen Care seperti mobil layanan kurang diperhatikan dengan baik, prosedur penyelesaian yang digunakan oleh operator sudah baik sehingga keluhan dan pertanyaan pada setiap tahun nilainya menurun serta tingkat kepuasan terhadap Taspen Care memiliki nilai tinggi yaitu 56% kategori puas dan 20% sangat puas dari total responden 50 orang.

**Kata Kunci; optimalisasi, titik sentuh, kepuasan**

**OPTIMALISASI PELAYANAN PESERTA AKTIF DAN PENSIUNAN APARATUR  
SIPIIL NEGARA (ASN) MELALUI PEMANFAATAN TASPEN CARE  
STUDI PADA PT DANA TABUNGAN DAN ASURANSI PEGAWAI NEGERI  
CABANG MALANG**

**By:**

**Devi Risky Wijayanti**

*Finance and Banking Studies*

*Associate Degree*

*Vocational Faculty*

*University of Muhammadiyah Malang*

*Raya Tlogomas 246, Malang*

*Email: [devirisky@webmail.umm.ac.id](mailto:devirisky@webmail.umm.ac.id)*

**ABSTRACT**

This final project explores the satisfaction of active and retired participants regarding Taspen Care features managed through a website by PT Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (Taspen). The study delves into the significance of adapting service to technological advancements, particularly in the context of providing information, services, and handling complaints. It acknowledges that not all active and retired participants are aware of or have access to Taspen Care. The research examines the impact of Taspen Care's problem-solving processes on customer satisfaction since its inception in 2019. Satisfaction analysis is conducted using questionnaires, employing both primary and secondary data. The findings reveal that Taspen Care menus, such as mobile service, require better attention. While the settlement procedures implemented by operators are satisfactory, the number of complaints and inquiries has decreased annually. The overall satisfaction level with Taspen Care is high, with 56% of respondents expressing satisfaction and 20% indicating high satisfaction, based on a sample of 50 respondents.

**Keywords; optimization, touchpoint, satisfaction**

## KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat, rahmat dan karunia-Nya dapat memberikan kemudahan dan petunjuk bagi penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Optimalisasi Pelayanan Peserta Aktif dan Pensiunan Aparatur Sipil Negara (ASN) Melalui Pemanfaatan Taspen Care Pada PT Taspen (Persero) Cabang Malang”** Dalam hal ini, penyusunan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk perolehan gelar ahli madya (A.Md) pada penyelesaian studi, pada program studi diploma 3 (tiga) Perbankan dan keuangan, fakultas vokasi, Universitas Muhammadiyah Malang

Dalam terselesaikannya tugas akhir ini penulis sangat menyadari bahwa banyak bantuan serta kontribusi berbagai pihak agar terselesaikannya tugas akhir ini, baik bantuan berupa moril maupun materil yang dapat membuat tekad dan semangat penulis untuk menyelesaikan salah satu syarat penyelesaian studi dan perolehan gelar. Dengan hal ini, penulis sampaikan terima kasih yang sebesar-besanya kepada:

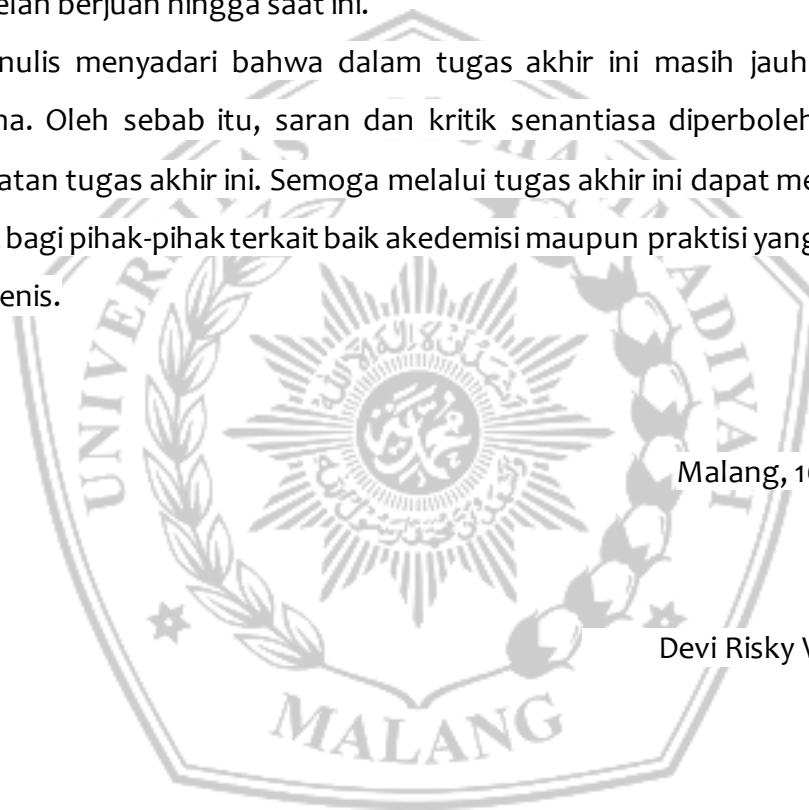
1. Bapak Prof. Dr. Nazaruddin Malik, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Bapak Prof. Dr. Tulus Winarsunu, M.Si. selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Bapak Syamsul Hadi SE, M.Si. selaku Ketua Program Studi Diploma Tiga Perbankan dan Keuangan.
4. Ibu Eris Trikurniawati. SE.,MM.Ak selaku dosen pembimbing satu Tugas akhir
5. Bapak Syamsul Hadi SE, M.Si. selaku dosen pembimbing dua Tugas akhir
6. Seluruh Staff PT TASEN (Persero) Kantor Cabang Malang yang memberikan bimbingan serta arahan pada saat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL).

7. Seluruh Staff Prodi D-III Perbankan dan Keuangan yang memberikan bimbingan serta arahan pada saat pelaksanaan bimbingan Tugas Akhir.
8. Keluarga tersayang yang selalu memberikan dukungan, doa, kasih sayang sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir pada masa studi.
9. Seluruh sahabat-sahabat saya yang telah mendukung dan berkontribusi dalam penulisan Tugas Akhir ini.
10. Seluruh teman teman D-III Perbankan dan Keuangan angkatan 2021 yang telah berjuan hingga saat ini.

Penulis menyadari bahwa dalam tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, saran dan kritik senantiasa diperbolehkan guna peningkatan tugas akhir ini. Semoga melalui tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak terkait baik akedemisi maupun praktisi yang mengkaji topik sejenis.

Malang, 16 Juli 2024

Devi Risky Wijayanti





## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN ORSINALITAS</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penulisan Masalah.....	3
1.4 Definisi Istilah dan Unjuk Kerja.....	4
<b>BAB II</b> .....	9
<b>HASIL DAN BAHASAN PRAKTIK KERJA</b> .....	9
2.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	9
2.2 Gambaran Umum Unjuk Kerja yang Dijalankan.....	16
2.3 Masalah dan Bahasan Unjuk Kerja.....	17
2.4 Pemecahan Masalah yang Diambil.....	42
<b>BAB III</b> .....	45
<b>SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	45
3.1 Simpulan.....	45
3.2 Saran.....	46
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	47
<b>LAMPIRAN</b> .....	49

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 SKKNI Unjuk Kerja .....	8
Tabel 2 Data Grafik Taspen Care KC Malang per Tahun.....	29
Tabel 3 Kategori Nilai Hasil Kuesioner.....	36
Tabel 4 Pengkategorian Hasil Kuesioner .....	37
Tabel 5 Hasil Identifikasi Responden Berdasarkan Skala Likert.....	38



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Logo PT Taspen KC Malang .....	11
Gambar 2 Stuktur Organisasi PT Taspen Care KC Malang .....	12
Gambar 3 Website Taspen Care .....	17
Gambar 4 Menu Pertanyaan pada Taspen Care.....	19
Gambar 5 Menu frequently ask Question pada Taspen Care.....	19
Gambar 6 Menu Download E-Formulir pada Taspen Care.....	20
Gambar 7 Menu Jadwal Mobil Layanan pada Taspen Care.....	21
Gambar 8 Menu Kamus Ketaspenan pada Taspen Care .....	22
Gambar 9 Histori Keluhan Taspen Care KC Malang .....	24
Gambar 10 Prosedur Pelayanan Taspen Care KC Malang .....	25
Gambar 11 Grafik Keluhan Dan Pertanyaan Taspen Care KC Malang Tahun 2022 ..	26
Gambar 12 Grafik Keluhan Dan Pertanyaan Taspen Care KC Malang Tahun 2023 ..	27
Gambar 13 Grafik Keluhan Dan Pertanyaan Taspen Care KC Malang Tahun 2024 ..	28
Gambar 14 Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	31
Gambar 15 Identifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	32
Gambar 16 Identifikasi Responden Berdasarkan Usia .....	33
Gambar 17 Identifikasi Responden Berdasarkan Gaji .....	34
Gambar 18 Identifikasi Responden Berdasarkan waktu mengenal .....	35
Gambar19 Identifikasi Responden Berdasarkan Skala Likert .....	40



## DAFTAR LAMPIRAN

Lapiran 1 Kuesioner Penelitian .....	48
--------------------------------------	----



## DAFTAR PUSTAKA

- Bidang kemarintiman dan inverstasi, J. (2023, September 20). Keppres 17/2023: Berakhirnya Status Pandemi COVID-19 di Indonesia. *JDHIBidang Kemarintiman Dan Inverstasi*. <https://jdih.maritim.go.id/berita/keppres-172023-berakhirnya-status-pandemi-covid-19-di-indonesia>
- Budiaji, W. (2013). The Measurement Scale and The Number of Responses in Likert Scale. *Jurnal Ilmu Pertanian Dan Perikanan*, 2(2), 129. <https://doi.org/10.31227/osf.io/k7bgy>
- Darmawan, D., & Permana, D. (2013). *DESAIN dan PEMOGRAMAN WEBSITE* (Nita (ed.)). PT REMAJA ROSDAKARYA.
- IKATAN BANKIR INDONESIA. (2014). *MENGELOLA KUALITAS LAYANAN PERBANKAN* (Edisi ke-). PT Gramedia Pustaka Utama.
- KBBI. (2016). *Optimalisasi Menurut KBBI*. Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, Dan Teknologi Republik Indonesia. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/optimal>
- Newswire. (2024). *Taspen Ungkap Jumlah Peserta ASN yang Dilayani per Akhir 2023*. Newswire. <https://finansial.bisnis.com/read/20240117/215/1732951/taspen-ungkap-jumlah-peserta-asn-yang-dilayani-per-akhir-2023#:~:text=Jumlah peserta asuransi Taspen mencapai,manfaat mencapai 3 juta orang.&text=Bisnis.com%2C JAKARTA -- PT,juta orang per Desember 20>
- Permatasari, D. (2021). *Apa Itu Pelayanan Prima?* KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-sulseltrabar/baca-artikel/15009/Apa-itu-Pelayanan-Prima.html>
- Prihatina, R. (2023). *Pengelolaan Customer Satisfaction/Kepuasan Pengguna Layanan: Bagaimana Pelanggan Merasa Puas Terhadap Sebuah Pelayanan*. KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-pekalongan/baca-artikel/16738/Pengelolaan-Customer-SatisfactionKepuasan-Pengguna-Layanan-Bagaimana-Pelanggan-Merasa-Puas-Terhadap-Sebuah->

Pelayanan.html

- Sabiila, S. I. (2022). Kasus Corona Pertama di Indonesia, Ini Kilas Balik Usai 2 Tahun Berlalu. *DetikNews*. <https://news.detik.com/berita/d-5964691/kasus-corona-pertama-di-indonesia-ini-kilas-balik-usai-2-tahun-berlalu/3>
- Stein, A., & Ramaseshan, B. (2016). Towards the identification of customer experience touch point elements. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 30, 8–19. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2015.12.001>
- Sugiyono, P. D. (2017). Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung, 225(87), 48–61.
- Susilawati, T., Yuliansyah, F., Romzi, M., & Aryani, R. (2020). Membangun Website Toko Online Pempek Nthree Menggunakan Php Dan Mysql. *Jurnal Teknik Informatika Mahakarya*, 3, No.1(1), 35–44.
- Taluke, D., Lakat, R. S. M., Sembel, A., Mangrove, E., & Bahwa, M. (2019). ISSN 2442-3262 ANALISIS PREFERENSI MASYARAKAT DALAM PENGELOLAAN EKOSISTEM MANGROVE DI PESISIR PANTAI KECAMATAN LOLODA KABUPATEN HALMAHERA BARAT *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota* *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota*. 6(2), 531–540.
- TASPEN, P. (2019). *Taspen Care*. PT Taspen (Persero). All Rights Reserved. <https://tcare.taspen.co.id/>
- Yunawati, S. (2016). Analisis Sistem Pemberian Tunjangan Pensiun Terhadap Manfaat Pensiun Pada Ptpn V (Persero) Sei Rokan. *Semantic Scholars*, 5(2), 1–9. <https://journal.upp.ac.id/index.php/cano/article/download/620/394>
- Yusuf. (2021). Pandemi Covid-19 Pacu Adaptasi Gunakan Teknologi Digital. *Kominfo Indonesia Terkini Makin Digital, Makn Maju*. [https://www.kominfo.go.id/content/detail/32602/pandemi-covid-19-pacu-adaptasi-gunakan-teknologi-digital/o/berita\\_satker](https://www.kominfo.go.id/content/detail/32602/pandemi-covid-19-pacu-adaptasi-gunakan-teknologi-digital/o/berita_satker)



# OPTIMALISASI PELAYANAN PESERTA AKTIF DAN PENSIUNAN APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) MELALUI PEMANFAATAN TASPEN CARE (STUDI PADA PT DANA TABUNGAN DAN ASURANSI PEGAWAI NEGERI CABANG MALANG)

---

## ORIGINALITY REPORT

---

**4%**

SIMILARITY INDEX

**4%**

INTERNET SOURCES

**0%**

PUBLICATIONS

**2%**

STUDENT PAPERS

---

## PRIMARY SOURCES

---

**1**

**skkni-api.kemnaker.go.id**

Internet Source

**4%**

---

Exclude quotes  On

Exclude matches  < 2%

Exclude bibliography  On