JURNAL ILMIAH EKONOMI DAN MANAJEMEN INDONESIA
https://indojurnal.com/index.php/jiemi
eISSN 3124-2197 & pISSN 3124-2227
Vol. 2, No. 2, Tahun 2026
doi.org/10.63822/stjs6q34
Hal. 5438-5445

# Efektivitas Pengelolaan Administrasi Kepesertaan PNS dan PPPK Aktif dalam Mendukung Efisiensi Pelayanan Hak Pensiun pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Surabaya

**Devina Luthvia Putri[1], Sholikhatun Nisa Nur Janah[2], Noventia Ramadhani Putri[3], Choirul Anwar[4]**
UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Indonesia[1,2,3,4]

*Email: devinalutvia8@gmail.com, sholikhatunnisa2911@gmail.com, putrinoventia5@gmail.com, choirulanwar@uinsatu.ac.id

Diterima: 07-11-2026 | Disetujui: 13-11-2026 | Diterbitkan: 15-11-2026

***ABSTRACT***

*The management of membership administration is a crucial element in ensuring the smooth delivery of services and the fulfillment of participant entitlements at PT TASPEN (Persero). Accurate and complete membership data are essential for supporting administrative processes and facilitating the retrieval of participant information when individuals reach retirement. This study aims to examine the role of membership administration covering active civil servants (PNS) and government employees under work agreements (PPPK) in enhancing the efficiency of pension related services at the Surabaya Branch Office of PT TASPEN (Persero). A descriptive qualitative approach was employed, with the study conducted from August 31 to October 30, 2026. Data were gathered through observations during an internship and interviews with five staff members from the Membership and Services division. Data analysis followed a process of collection, reduction, presentation, and conclusion drawing. The findings indicate that membership administration plays a vital role in maintaining the accuracy and completeness of participant information, supporting the processing of salary and contribution data, and streamlining the retrieval of administrative documents. Such management facilitates the provision of pension services, as well organized membership data simplify subsequent administrative stages. Consequently, meticulous attention to data updates and the completeness of documentation is essential to ensure the seamless delivery of services to participants.*

***Keywords***: *Membership Administration, Civil Servants (PNS), Government Employees under Work Agreements (PPPK), Pension Services, PT TASPEN*

**ABSTRAK**

Pengelolaan administrasi kepesertaan menjadi salah satu unsur penting dalam menunjang kelancaran pelayanan hak peserta di PT TASPEN (Persero). Ketepatan dan kelengkapan data kepesertaan diperlukan untuk mendukung proses administrasi serta memudahkan pencarian informasi peserta ketika memasuki masa pensiun. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran pengelolaan administrasi kepesertaan PNS dan PPPK aktif dalam mendukung efisiensi pelayanan hak pensiun pada PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pelaksanaan kegiatan pada 31 Agustus sampai 30 Oktober 2026. Data penelitian diperoleh melalui observasi selama kegiatan magang dan wawancara dengan lima pegawai pada bagian Kepesertaan dan Pelayanan. Analisis data dilakukan melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan administrasi kepesertaan berperan dalam menjaga ketepatan dan kelengkapan informasi peserta, menunjang pengolahan data gaji dan iuran, serta memudahkan pencarian dokumen administrasi. Pengelolaan tersebut turut mendukung proses pelayanan hak pensiun karena data kepesertaan yang tersusun dengan baik dapat mempermudah pelaksanaan administrasi pada tahap selanjutnya. Dengan demikian, ketelitian dalam pemutakhiran data dan pemenuhan kelengkapan dokumen menjadi hal yang perlu diperhatikan guna menunjang kelancaran pelayanan kepada peserta.

**Kata kunci**: Administrasi Kepesertaan, PNS, PPPK, Pelayanan Pensiun, PT TASPEN

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Putri, D. L. ., Nur Janah, S. N. ., Putri, N. R., & Anwar, C. (2026). Efektivitas Pengelolaan Administrasi Kepesertaan PNS dan PPPK Aktif dalam Mendukung Efisiensi Pelayanan Hak Pensiun pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Surabaya. Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen Indonesia, 2(2), 5438-5445. https://doi.org/10.63822/stjs6q34

## PENDAHULUAN

Pengelolaan administrasi kepesertaan merupakan salah satu aspek penting dalam mendukung kelancaran pelayanan pada lembaga penyelenggara jaminan sosial. Administrasi yang dikelola secara tertib dapat membantu memastikan kelengkapan, ketepatan, dan kesesuaian data peserta sehingga proses pelayanan dapat dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Dalam pengelolaan kepesertaan aparatur negara, data kepegawaian dan dokumen peserta menjadi bagian penting yang perlu diperiksa serta diperbarui secara berkala. Pengelolaan administrasi yang kurang optimal berpotensi menimbulkan ketidaksesuaian data dan memperlambat proses pemeriksaan dokumen. Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan administrasi yang sistematis untuk mendukung ketepatan informasi dan efisiensi pelayanan hak peserta sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

PT TASPEN (Persero) sebagai penyelenggara program jaminan sosial bagi aparatur negara memerlukan dukungan administrasi kepesertaan yang tertib dan akurat. Pengelolaan administrasi PNS dan PPPK aktif perlu memperhatikan kelengkapan dokumen, ketepatan pencatatan, serta kesesuaian data dengan status kepegawaian dan ketentuan program yang berlaku. Hal ini penting karena data kepesertaan menjadi salah satu unsur pendukung dalam proses administrasi yang berkaitan dengan pemenuhan hak peserta. Apabila data dan dokumen tidak dikelola dengan baik, proses penelusuran informasi maupun pemeriksaan administrasi dapat menghadapi hambatan. Dengan demikian, pengelolaan administrasi kepesertaan perlu diperhatikan sebagai bagian yang mendukung kelancaran pelayanan, termasuk pelayanan hak pensiun sesuai dengan ketentuan masing-masing.

Penelitian mengenai pelayanan administrasi pensiun PNS pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sinjai menunjukkan bahwa pelayanan telah berjalan efektif, meskipun masih diperlukan peningkatan kualitas sumber daya manusia, kecepatan pelayanan, dan pemeliharaan fasilitas kerja (Takdir, 2013). Sementara itu, (Faizal et al., 2020) dalam penelitian mengenai digitalisasi pelayanan pensiun di PT TASPEN Kantor Cabang Utama Bandar Lampung menemukan bahwa pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi Taspen Otentikasi masih menghadapi kendala berupa gangguan sistem, keterbatasan pemahaman teknologi digital, dan kurang optimalnya sosialisasi. Kedua penelitian tersebut memperlihatkan bahwa kelancaran pelayanan tidak hanya berkaitan dengan prosedur yang diterapkan, tetapi juga didukung oleh kesiapan sumber daya dan ketepatan pelaksanaan administrasi.

Penelitian lainnya dilakukan oleh (Adrie, 2021), yang membahas penyelenggaraan program TASPEN bagi pensiunan PNS dalam perspektif hukum kepegawaian. Penelitian tersebut menyoroti mekanisme penyelenggaraan program serta sejumlah kendala dalam pelaksanaannya, termasuk tantangan digitalisasi bagi peserta lanjut usia. (Masrifah, 2025) juga mengkaji efektivitas sistem layanan administrasi di PT TASPEN Kantor Cabang Bandung melalui penggunaan *Taspen One Hour Online Services* (TOOS) dan *Taspen Digital Enterprise Services* (TDES). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kedua sistem tersebut mendukung percepatan pengajuan dan pemantauan klaim, meskipun masih terdapat kendala jaringan internet dan kapasitas sistem. Selain itu, (Pertiwi & Aravik, 2025) menemukan bahwa kualitas layanan kepesertaan di PT TASPEN Cabang Palembang berkaitan dengan daya tanggap, keandalan, jaminan, empati, serta dukungan teknologi informasi. Temuan tersebut memperlihatkan pentingnya keterpaduan antara pengelolaan administrasi, kesiapan sistem, dan pelaksanaan pelayanan.

Meskipun penelitian terdahulu telah membahas pelayanan pensiun, digitalisasi, dan kualitas layanan kepesertaan, pembahasan mengenai pengelolaan administrasi kepesertaan PNS dan PPPK aktif

dalam mendukung efisiensi pelayanan hak pensiun masih memerlukan perhatian lebih lanjut. Penelitian (Syafriel et al., 2025) mengenai pengelolaan arsip data pensiun di PT TASPEN Malang menekankan pentingnya pemilahan, pemindaian, penyimpanan, dan penemuan kembali arsip untuk menunjang kelancaran pelayanan. Namun, fokus penelitian tersebut lebih diarahkan pada pengelolaan arsip peserta pensiun. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki fokus yang berbeda, yaitu mengkaji efektivitas pengelolaan administrasi kepesertaan PNS dan PPPK aktif serta perannya dalam mendukung efisiensi pelayanan hak pensiun pada tingkat kantor cabang.

Penelitian ini dilaksanakan di PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Surabaya untuk memperoleh gambaran mengenai pelaksanaan pengelolaan administrasi kepesertaan dalam lingkungan kerja yang menjadi objek penelitian. Fokus kajian meliputi proses pengelolaan data dan dokumen kepesertaan, faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya, serta keterkaitannya dengan efisiensi pelayanan hak pensiun. Berdasarkan fokus tersebut, pertanyaan penelitian yang diajukan adalah bagaimana efektivitas pengelolaan administrasi kepesertaan PNS dan PPPK aktif, apa saja faktor pendukung dan penghambatnya, serta bagaimana pengelolaan administrasi tersebut mendukung efisiensi pelayanan hak pensiun pada PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan efektivitas pengelolaan administrasi kepesertaan, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat, serta menjelaskan perannya dalam mendukung efisiensi pelayanan hak pensiun.

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dalam kajian manajemen administrasi dan pelayanan pada lembaga penyelenggara jaminan sosial. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Surabaya dalam meningkatkan ketertiban pengelolaan data dan dokumen kepesertaan serta menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya. Dalam penelitian ini, efektivitas pengelolaan administrasi dimaknai sebagai tingkat ketercapaian pelaksanaan administrasi berdasarkan tujuan dan prosedur yang ditetapkan. Administrasi kepesertaan merujuk pada kegiatan pengelolaan data dan dokumen yang berkaitan dengan status kepesertaan, sedangkan efisiensi pelayanan hak pensiun dimaknai sebagai dukungan proses administrasi terhadap kelancaran pelayanan melalui penggunaan waktu dan sumber daya secara tepat sesuai ketentuan yang berlaku.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk menggambarkan secara langsung peran pengelolaan administrasi kepesertaan PNS dan PPPK aktif dalam mendukung efisiensi pelayanan hak pensiun di PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Surabaya. Melalui pendekatan ini, penulis dapat memahami proses administrasi kepesertaan, pelaksanaan pekerjaan, serta kendala yang dihadapi dalam mendukung kelancaran pelayanan hak pensiun. Penelitian dilaksanakan di PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Surabaya selama kegiatan magang berlangsung, yaitu pada 31 Agustus sampai dengan 30 Oktober 2026. Informan dalam penelitian ini berjumlah lima orang pegawai yang berasal dari bagian Kepesertaan (*Membership*) dan Pelayanan. Pemilihan informan dilakukan secara *purposive*, yaitu berdasarkan keterlibatan dan pemahaman pegawai terhadap kegiatan administrasi kepesertaan maupun pelayanan yang menjadi fokus penelitian. Informasi dari para pegawai diperlukan untuk membantu penulis memahami

tujuan, prosedur, serta kendala dalam pelaksanaan kegiatan administrasi tersebut. Pengumpulan data dilakukan melalui dua teknik. Pertama, observasi partisipatif, yaitu pengamatan yang disertai keterlibatan penulis secara langsung dalam kegiatan administrasi sesuai dengan penugasan dan arahan pegawai. Kegiatan yang diamati meliputi pemeriksaan dan pencocokan data peserta, pengolahan data gaji dan iuran, pencatatan NOTAS dan nomor dosir, serta kegiatan administrasi pada bagian Pelayanan. Kedua, tanya jawab langsung dengan lima orang pegawai dari bagian Kepesertaan dan Pelayanan. Tanya jawab dilakukan secara situasional ketika penulis menerima penjelasan mengenai pekerjaan atau mengalami kesulitan dalam memahami prosedur dan menemukan kendala selama kegiatan magang. Informasi yang diperoleh mencakup tujuan dan alur pekerjaan, cara memeriksa kesesuaian data, persyaratan administrasi, penyebab terjadinya ketidaksesuaian data, serta tindak lanjut yang dilakukan oleh pegawai. Analisis data dilakukan secara deskriptif melalui beberapa tahapan. Pertama, mengumpulkan informasi yang diperoleh dari hasil observasi dan tanya jawab dengan pegawai. Kedua, mengelompokkan informasi berdasarkan fokus penelitian, yaitu pengelolaan administrasi kepesertaan, pengolahan data gaji dan iuran, serta kendala dalam pelaksanaan administrasi. Ketiga, menyajikan informasi dalam bentuk uraian deskriptif agar proses dan permasalahan yang ditemukan dapat dijelaskan secara sistematis. Terakhir, menarik kesimpulan berdasarkan informasi yang telah dianalisis untuk menjelaskan peran pengelolaan administrasi kepesertaan dalam mendukung efisiensi pelayanan hak pensiun.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pengelolaan Administrasi Kepesertaan PNS Dan PPPK Aktif Di PT Taspen KC Surabaya

Hasil pengamatan selama magang di bagian Kepesertaan PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Surabaya menunjukkan bahwa pengelolaan administrasi kepesertaan PNS dan PPPK aktif dilaksanakan melalui beberapa kegiatan, yaitu verifikasi data peserta, pengolahan data gaji dan iuran, serta pencatatan Nomor Taspen (NOTAS) dan nomor dosir. Kegiatan tersebut dilakukan untuk menjaga kesesuaian informasi peserta dan memastikan dokumen administrasi dapat ditelusuri ketika diperlukan.

Kegiatan pertama adalah pemeriksaan kesesuaian data peserta aktif. Petugas mencocokkan data yang tercatat pada sistem kepesertaan dengan data pendukung, termasuk data kependudukan dari Dukcapil. Apabila ditemukan perbedaan informasi, data perlu diperiksa kembali dan ditindaklanjuti sesuai prosedur. Selain itu, dokumen yang tidak sesuai dengan data pada sistem dapat dikembalikan kepada pihak pengirim melalui pemberitahuan ketidaksesuaian. Proses tersebut menunjukkan bahwa ketepatan data menjadi bagian penting dalam pengelolaan administrasi. Hal ini sejalan dengan penelitian (Sholeha, 2023), yang membahas pentingnya penggunaan sistem informasi dalam mendukung pengelolaan administrasi kepegawaian.

Kegiatan berikutnya adalah pengolahan data gaji dan iuran. Data gaji dari satuan kerja diolah, digabungkan, dan diperiksa kembali untuk memastikan kesesuaian nominal. Selain itu, dokumen bukti pembayaran iuran dicocokkan dengan data penerimaan dan dilanjutkan dengan proses verifikasi bank serta rekonsiliasi. Kegiatan ini memerlukan ketelitian karena perbedaan nominal dapat menyebabkan perlunya pemeriksaan ulang. (Yulkarneni & Fanida, 2016) juga menjelaskan bahwa pengelolaan data kepesertaan dan beban pekerjaan merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan pelayanan klaim dana pensiun di PT TASPEN Surabaya.

Kegiatan lainnya adalah pencatatan NOTAS dan nomor dosir peserta. Nomor dosir ditelusuri melalui sistem kepesertaan untuk membantu pencarian dokumen yang berkaitan dengan peserta. Dalam pelaksanaannya, ditemukan kondisi ketika NOTAS tidak dapat ditemukan atau pengajuan masih berstatus ditolak karena dokumen peserta belum lengkap. Kondisi tersebut menyebabkan nomor dosir belum dapat ditelusuri sehingga diperlukan pemeriksaan terhadap status pengajuan dan kelengkapan dokumen. Pentingnya pengelolaan arsip dan kemudahan penemuan kembali dokumen juga dibahas oleh (Syafriel et al., 2025) dalam penelitian mengenai pengelolaan arsip data pensiun dan pelayanan TASPEN Malang.

**Pengelolaan yang Mendukung Efisiensi Pelayanan Hak Pensiun**

Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan magang, pengelolaan administrasi kepesertaan memiliki peran dalam mendukung efisiensi pelayanan hak pensiun. Peran tersebut terlihat dari upaya menjaga kesesuaian data peserta, memastikan kelengkapan dokumen, serta mempermudah penelusuran informasi melalui sistem administrasi. Ketiga aspek tersebut saling berkaitan karena ketidaksesuaian data atau ketidaklengkapan dokumen dapat menyebabkan pemeriksaan tambahan dan pengulangan pekerjaan.

Pada bagian Kepesertaan, pencocokan data peserta dengan data Dukcapil dilakukan untuk memastikan kesesuaian identitas yang tercatat pada sistem. Apabila ditemukan ketidaksesuaian, petugas melakukan pemeriksaan dan perbaikan berdasarkan hasil pencocokan. Langkah tersebut diperlukan agar informasi peserta yang digunakan dalam proses administrasi memiliki kesesuaian dengan dokumen pendukung. Penelitian (Pertiwi & Aravik, 2025) mengenai kualitas layanan kepesertaan di PT TASPEN Cabang Palembang juga menekankan pentingnya keandalan dan dukungan teknologi informasi dalam menunjang pelayanan kepada peserta.

Selain kesesuaian data, kelengkapan dokumen juga memengaruhi kelancaran administrasi. Berdasarkan hasil pengamatan, terdapat pengajuan yang berstatus ditolak karena dokumen peserta belum lengkap sehingga NOTAS belum dapat ditemukan dan nomor dosir belum muncul. Kondisi tersebut menyebabkan petugas perlu melakukan pemeriksaan ulang sebelum proses administrasi dapat dilanjutkan. Temuan ini memiliki kesesuaian dengan penelitian (Yulkarneni & Fanida, 2016) yang menjelaskan bahwa kekurangan berkas dan keterlambatan pembaruan data kepesertaan dapat menjadi hambatan dalam proses pelayanan klaim dana pensiun. Dengan demikian, pemeriksaan kelengkapan dokumen sejak awal diperlukan untuk mengurangi pengulangan pekerjaan.

Pemanfaatan sistem informasi turut mendukung pengelolaan administrasi kepesertaan di PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Surabaya. Berdasarkan pengamatan selama magang, sistem TOOS dan TDES digunakan dalam kegiatan administrasi sesuai dengan fungsi masing-masing. Penggunaan sistem digital dapat membantu proses pencatatan, pengolahan, serta penelusuran informasi peserta. Namun, pemanfaatan sistem tetap memerlukan ketepatan penginputan dan kelengkapan dokumen pendukung. (Masrifah, 2025) menjelaskan bahwa penggunaan TOOS dan TDES mendukung proses pengajuan serta pemantauan klaim, meskipun pelaksanaannya masih dapat menghadapi kendala teknis. Hal tersebut menunjukkan bahwa ketersediaan sistem digital perlu disertai dengan ketelitian pegawai dan kesiapan dokumen agar proses administrasi berjalan dengan baik.

Dengan demikian, peran pengelolaan administrasi kepesertaan dalam mendukung efisiensi pelayanan hak pensiun terlihat melalui ketepatan data, kelengkapan dokumen, dan kemudahan penelusuran informasi peserta. Administrasi yang tertata dapat membantu mengurangi pemeriksaan berulang dan

mempermudah proses pelayanan pada tahap berikutnya. Sebaliknya, data yang tidak sesuai dan dokumen yang belum lengkap berpotensi menambah tahapan pemeriksaan serta memperpanjang proses administrasi.

**Kendala Yang Dihadapi Dan Upaya Mengatasinya**

Dalam pelaksanaan administrasi kepesertaan dan pelayanan di PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Surabaya, ditemukan beberapa kendala yang berkaitan dengan kesesuaian data, kelengkapan dokumen, dan pengolahan data dalam jumlah besar. Pada bagian Kepesertaan, data identitas peserta yang tercatat dalam sistem terkadang tidak sesuai dengan data pembanding dari Dukcapil. Ketidaksesuaian tersebut menyebabkan proses pencocokan memerlukan pemeriksaan lebih lanjut. Upaya yang dilakukan adalah memeriksa kembali data peserta dan memperbaiki informasi setelah ketidaksesuaian dipastikan. Apabila dokumen yang diajukan tidak sesuai dengan data dalam sistem, dokumen dikembalikan kepada pihak pengirim disertai pemberitahuan mengenai ketidaksesuaian tersebut.

Kendala lainnya berkaitan dengan NOTAS yang tidak ditemukan pada sistem sehingga nomor dosir peserta belum muncul. Berdasarkan hasil pengamatan, kondisi tersebut ditemukan pada pengajuan yang berstatus ditolak karena dokumen persyaratan peserta belum lengkap. Akibatnya, proses administrasi belum dapat dilanjutkan sebelum kekurangan dokumen diselesaikan. Dalam menghadapi kendala tersebut, penulis berkoordinasi dengan pegawai pemberi tugas untuk mengetahui penyebab permasalahan dan mengikuti arahan mengenai langkah penanganan sesuai prosedur kerja.

Selain itu, pengolahan data gaji dalam jumlah besar membutuhkan ketelitian dan pemeriksaan berulang. Banyaknya data yang harus dicocokkan dapat menambah waktu pengerjaan, terutama ketika terdapat perbedaan nominal atau informasi yang perlu diperiksa kembali. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa ketepatan pengolahan data dan pembagian pekerjaan perlu diperhatikan agar administrasi dapat diselesaikan sesuai kebutuhan. (Yulkarneni & Fanida, 2016) juga menyoroti hubungan antara beban pekerjaan, pembaruan data kepesertaan, dan upaya peningkatan pelayanan klaim dana pensiun di PT TASPEN Surabaya.

Dari sisi pemanfaatan sistem digital, penelitian (Masrifah, 2025) menunjukkan bahwa penggunaan TOOS dan TDES dapat mendukung proses layanan administrasi, tetapi masih terdapat kendala teknis seperti jaringan internet dan kapasitas sistem. Jika dikaitkan dengan pengamatan di PT TASPEN Kantor Cabang Surabaya, penggunaan sistem digital tetap perlu didukung oleh ketepatan data, kelengkapan dokumen, serta koordinasi antarpegawai. Dengan demikian, penanganan kendala tidak hanya dilakukan melalui penggunaan sistem, tetapi juga melalui pemeriksaan ulang, perbaikan data, pemberitahuan kepada pihak pengirim dokumen, dan koordinasi dengan pegawai yang berwenang

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengamatan, pengelolaan administrasi kepesertaan PNS dan PPPK aktif pada PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Surabaya memiliki peran dalam mendukung efisiensi pelayanan hak pensiun. Peran tersebut terlihat melalui kegiatan verifikasi data peserta, pengolahan data gaji dan iuran, serta pencatatan NOTAS dan nomor dosir. Kegiatan tersebut membantu menjaga ketepatan informasi, kelengkapan dokumen, dan kemudahan penelusuran data peserta untuk mendukung proses administrasi berikutnya.

Pelaksanaan administrasi masih menghadapi beberapa kendala, antara lain ketidaksesuaian data identitas peserta dengan data Dukcapil, pengajuan yang ditolak karena dokumen belum lengkap, serta pengolahan data gaji dalam jumlah besar yang memerlukan pemeriksaan ulang. Kendala tersebut berpotensi menambah pekerjaan administrasi dan memperlambat tahapan pemeriksaan. Upaya penanganan dilakukan melalui pemeriksaan dan perbaikan data, pemberitahuan ketidaksesuaian dokumen kepada pihak pengirim, serta koordinasi dengan pegawai yang berwenang.

Berdasarkan temuan tersebut, PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Surabaya diharapkan dapat terus meningkatkan ketelitian dalam pemutakhiran data, pemeriksaan kelengkapan dokumen, dan pengelolaan arsip kepesertaan. Koordinasi antara bagian Kepesertaan dan Pelayanan juga perlu dipertahankan agar informasi peserta dapat digunakan secara tepat dalam proses pelayanan hak pensiun. Penelitian selanjutnya dapat mengkaji lebih lanjut hubungan antara kualitas administrasi kepesertaan dan waktu penyelesaian pelayanan dengan menggunakan data pengukuran yang lebih terperinci.

## DAFTAR PUSTAKA

Adrie, S. (2021). Implementasi Tabungan Asuransi Sosial Pegawai Negeri Sipil(TASPEN) Bagi Pensiunan Pegawai Negeri Sipil (PNS) Dalam Perspektif Hukum Kepegawaian. *Yustitia*, *15*(2), 12–26.

Faizal, M., Hermawan, D., & Sulistio, E. B. (2020). Digitalisasi Pelayanan Pensiun Aparatur Negara Pada Taspen (Studi Tentang Ototentikasi di PT TASPEN (Persero) KCU Kota Bandar Lampung). *Jurnal Birokrasi, Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, *2*(2).

Masrifah, S. (2025). Eksplorasi Efektivitas Sistem Layanan Administrasi di PT Taspen ( Persero ) Kantor Cabang Bandung Siti Masrifah Enterprise Services ( TDES ). Penelitian ini dilakukan pada bagian administrasi , dengan fokus pada pengajuan . Namun , terdapat kendala sepert. *Jurnal Dimensi*, *5*(1), 14–17. https://doi.org/10.32897/dimmensi.v5i1.4080

Pertiwi, R. D., & Aravik, H. (2025). Analisis Kualitas Layanan Kepesertaan di PT Taspen ( Persero ) Cabang Palembang. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi*, *4*(1).

Sholeha, P. R. (2023). Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Kepegawaian Dalam Manajemen PNS di Kantor Wilayah Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia Lampung. *Jurnal Progress Administrasi Publik*, *3*(1), 24–31.

Syafriel, M., Indrawati, N. K., Dwiastanti, A., & Anggoro, Y. (2025). Pendampingan Pengelolaan Arsip Data Pensiun dan Pelayanan Taspen Malang. *Jurnal Kemitraan Masyarakat*, *2*(2).

Takdir, M. (2013). Pelayanan Administrasi Pegawai Negeri Sipil (PNS) Pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sinjai. *Jurnal Ilimiha Administrasita'*, *2*(2), 13–25.

Yulkarneni, H., & Fanida, E. H. (2016). Strategi Peningkatan Layanan Klim Dana Pensiun di Kantor PT.TASPEN Surabaya. *Journal Unesa*, *1*(1).