Akuntansi Pajak dan Kebijakan Ekonomi Digital
Volume. 3, Nomor. 3, Agustus 2026
e-ISSN : 3046-8132; dan p-ISSN : 3046-868X; Hal. 42-58
DOI: https://doi.org/10.61132/apke.v3i3.2524
Tersedia: https://ejournal.areai.or.id/index.php/APKE

Efektivitas Aplikasi Andal By Taspen dalam Kualitas Pelayanan Pensiun: Analisis Maslahah Mursalah

(Studi pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Jember)

Salman Farizi[1*], Farah Nafisa Amelia [2], Elisatur Rohmah [3]
[1-3]Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, Indonesia
**Penulis Korespondensi: salman.farizi@uinkhas.ac.id*

Abstract. *The purpose of this study is to evaluate the effectiveness of the Andal by Taspen application in improving the quality of pension services and its usefulness from a maslahah mursalah perspective at PT Taspen (Persero) Jember Branch Office. This study used a qualitative method through interviews with employees of PT Taspen (Persero) Jember Branch Office and pension participants who use the Andal by Taspen application. The results show that the Andal by Taspen application helps pension services by providing easy access to information and services such as checking pay slips, information about salaries and THT, online file collection, attendance, and participant verification. However, some elderly participants faced problems such as server errors and difficulties with facial verification. From a maslahah mursalah perspective, the Andal by Taspen application provides easy access to services, saves time and energy, assistance in understanding digital services, data security, and ease of obtaining information and services related to participants' financial rights. The Andal by Taspen application can be considered quite useful and beneficial for pension participants. However, to increase its benefits to all users, it is necessary to improve system stability, improve verification features, and provide ongoing assistance.*

Keywords: *Digital Transformation; Effectiveness; Maslahah Mursalah; Quality of Pension Services; Reliable by Taspen.*

Abstrak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi seberapa efektif aplikasi Andal by Taspen dalam meningkatkan kualitas pelayanan pensiun dan seberapa bermanfaat aplikasi tersebut dari sudut pandang maslahah mursalah pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Jember. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif melalui wawancara dengan karyawan PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Jember dan peserta pensiun yang menggunakan aplikasi Andal by Taspen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Andal by Taspen membantu pelayanan pensiun dengan memberikan akses mudah ke informasi dan layanan seperti pengecekan slip gaji, informasi tentang gaji dan THT, pengumpulan berkas secara online, absensi, dan verifikasi peserta. Namun, beberapa peserta lanjut usia menghadapi masalah seperti error server dan kesulitan verifikasi wajah. Jika dilihat dari sudut pandang maslahah mursalah, aplikasi Andal by Taspen memberikan kemudahan akses pelayanan, penghematan waktu dan tenaga, pendampingan dalam memahami layanan digital, keamanan data, dan kemudahan untuk mendapatkan informasi dan layanan yang berkaitan dengan hak keuangan peserta. Aplikasi Andal by Taspen dapat dianggap cukup berguna dan bermanfaat bagi peserta pensiun. Namun, untuk meningkatkan manfaatnya ke semua pengguna, diperlukan peningkatan stabilitas sistem, perbaikan fitur verifikasi, dan pendampingan yang berkelanjutan.

Kata kunci: Andal by Taspen; Efektivitas; Kualitas Pelayanan Pensiun; Maslahah Mursalah; Transformasi Digital.

1. LATAR BELAKANG

Digitalisasi layanan publik merujuk pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses penyediaan layanan kepada masyarakat umum. Implementasinya dapat melibatkan penggunaan berbagai platform digital, seperti situs web, aplikasi seluler, media sosial, dan layanan pesan instan. Diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional layanan publik sekaligus mempermudah masyarakat umum untuk menggunakan layanan tersebut. Masyarakat dapat memperoleh informasi dan melakukan transaksi dengan cepat dan efisien tanpa harus langsung pergi kekantor Taspen. Selain itu, digitalisasi berkontribusi pada

Naskah Masuk: 14 Juni 2026; Revisi: 20 Juli 2026; Diterima: 21 Agustus 2026; Terbit: 31 Agustus 2026

peningkatan transparansi dan aksesibilitas penyampaian layanan publik serta memperkuat partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan.(Salman & Jusuf, 2025)

Digitalisasi layanan publik tidak melibatkan pemindahan atau konversi proses layanan tradisional ke platform digital, melainkan melibatkan penciptaan pergeseran dalam hubungan antara negara dan warganya. Hal ini sejalan dengan konsep e-government yang dikembangkan oleh Heeks, yang menyatakan bahwa penggunaan teknologi informasi dalam pemerintahan di masa depan akandigunakan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat yang menggunakan layanan tersebut.(La Ode, Rijal, & Sarinah, 2026)

Salah satu jenis pengembangan e-Government dalam pelayanan publik yang dilakukan pemerintah adalah digitalisasi pelayanan publik di PT Taspen (persero). merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang fokus menjaga integritas seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN) yang dapat memberikan pertanggungan kepada setiap ASN sesuai dengan peraturan perundang - undangan, baik itu jaminan pensiun, jaminan kesehatan, atau jaminan lainnya. PT Taspen terdiri dari empat produk utama: Tabungan Hari Tua (THT), Program Pensiun, Jaminan Kematian (JKM), dan Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK). Pada contoh ini, Taspen telah memperkenalkan beberapa inovasi baru untuk meningkatkan pelayanan timbal balik kepada pegawai Taspen, salah satunya adalah aplikasi Andal By Taspen.(Abdul, Rahmat, & Ditha, 2022)

Meskipun layanan digital Andal by Taspen memudahkan penggunaan pensiun melalui proses verifikasi tanpa harus pergi ke bank atau kantor pos, penerimaan pengguna belum sepenuhnya sempurna. Mayoritas orang masih kesulitan menggunakan aplikasi dengan cara terbaik, yang disebabkan oleh perbedaan pemahaman fitur, persepsi kemudahan penggunaan, dan kurangnya kepercayaan pada teknologi digital. Keefektifan implementasi teknologi dalam pelayanan publik dipengaruhi oleh bagaimana pengguna menentukan manfaat dan kemampuan teknologi tersebut. Sistem yang dimaksud dalam konteks Aplikasi Andal by Taspen, persepsi positif terhadap transparansi, akses data, dan layanan yang tidak memerlukan kehadiran fisik diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepuasan di kalangan pegawai Pegawai Negeri Sipil. Persepsi tentang tingkat penggunaan atau kurangnya penggunaan dapat menurunkan tingkat penggunaan aplikasi.(Fadilah, Imelda, & Indah, 2026)

Penelitian sebelumnya telah mengkaji digitalisasi dan kualitas pelayanan PT Taspen (Persero) dengan berbagai fokus. Penelitian Riyadi, Hadi, dan Rusdi (2024) melihat hubungan antara kualitas pelayanan secara langsung (offline) dan digitalisasi layanan (online) dengan kepuasan peserta PT Taspen Cabang Palembang dan Bengkulu.(Asep, Hadi, & Rusdi, 2024) Studi yang dilakukan oleh Dilla Srifalensia dan M. Fachri Adnan (2025) mengkaji penerapan

kualitas layanan elektronik pada aplikasi Andal by Taspen, yang merupakan inovasi digital dalam layanan yang diberikan kepada penerima dana pensiun di Kota Padang.(Dilla & Adnan, 2025) Sementara itu, penelitian Olivia Skye dan Andi Trio Suroso (2024) melihat bagaimana kualitas layanan, nilai peserta, dan kepercayaan meningkatkan kepuasan peserta PT Taspen.(Olivia & Andi, 2024) Penelitian Rintan Desti Pertiwi dan Havis Aravik (2025) juga melihat bagaimana kualitas layanan peserta PT Taspen didasarkan pada faktor-faktor seperti daya tanggap, jaminan, keandalan, empati, dan bukti fisik untuk meningkatkan layanan kepada peserta.(Pertiwi & Aravik, 2025)

Berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada kualitas layanan, digitalisasi, kualitas layanan elektronik serta kepuasan peserta PT Taspen. Namun, penelitian tersebut belum meneliti secara menyeluruh manfaat aplikasi Andal by Taspen sebagai transformasi digital layanan publik untuk meningkatkan kualitas layanan pensiun, khususnya dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan perspektif maslahah mursalah. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi seberapa efektif penggunaan aplikasi Andal by Taspen di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Jember untuk mengetahui bagaimana aplikasi tersebut memberikan kemudahan, keuntungan, dan kualitas pelayanan kepada peserta pensiun. Penelitian ini juga menganalisis aplikasi tersebut dengan menggunakan konsep Maslahah Mursalah sebagai landasan untuk menilai kemaslahatan yang dihasilkan dari inovasi pelayanan publik berbasis digital.

2. KAJIAN TEORITIS

Efektivitas

Kemampuan suatu organisasi dalam menggunakan sumber dayanya secara optimal untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dikenal sebagai efektivitas. Pencapaian tersebut dapat dilihat dari bagaimana input, proses, dan output dikelola sehingga menghasilkan kinerja yang sesuai dengan tujuan organisasi. Dalam terminologi ilmiah, efektivitas didefinisikan sebagai seberapa efektif sumber daya digunakan dan sejauh mana hasil yang diperoleh mampu mendukung tercapainya tujuan.(Stevy, Nazaki, & Khairi, 2025)

Menurut Handayaningrat (2000), efektivitas berkaitan dengan keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan. Menurut pendapat ini, suatu kegiatan dianggap efektif ketika dapat menghasilkan hasil yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Robbins (2007) Efektivitas didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan, baik jangka pendek maupun jangka panjang. Selanjutnya, menurut Emerson dan Handayaningrat (2016) menjelaskan bahwa efektivitas merupakan ukuran keberhasilan

dalam mencapai sasaran atau tujuan yang telah direncanakan sebelumnya.(Fitriani, Aminuddin, & Hadija, 2024)

Berdasarkan berbagai pendapat para ahli, efektivitas adalah tingkat keberhasilan suatu program, sistem, atau layanan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara optimal. Dalam penelitian ini, efektivitas mengacu pada kemampuan aplikasi Andal by Taspen untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan pensiun secara lebih cepat, tepat, mudah, dan akurat, sehingga mampu meningkatkan kualitas layanan yang diterima oleh peserta pensiun.

Menurut Campbell JP (1990), ada sejumlah indikator yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas suatu program. Indikator-indikator ini termasuk keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan program, dan pencapaian tujuan secara keseluruhan.

Keberhasilan program

Yaitu kemampuan program untuk melaksanakan fungsi dan mekanisme kerjanya sesuai perencanaan. Apakah seluruh proses pelaksanaan berjalan dengan baik, memudahkan pengguna, dan menghasilkan perubahan yang diharapkan menunjukkan keberhasilan program. Dalam penelitian ini, keberhasilan program didasarkan pada kemampuan aplikasi Andal by Taspen untuk membuat proses pelayanan pensiun lebih cepat, lebih cepat, dan lebih efektif.

Keberhasilan sasaran

Yang merupakan tingkat keberhasilan program dalam mencapai targetnya. Fokus evaluasi adalah pengalaman pengguna dan seberapa jauh tujuan utama program telah dicapai. Pada penelitian ini, keberhasilan sasaran tercermin dari kemampuan aplikasi Andal by Taspen untuk memenuhi kebutuhan peserta pensiun dengan layanan yang lebih cepat, tepat, dan mudah digunakan menunjukkan keberhasilan sasaran penelitian ini.

Kepuasan program

Merupakan ukuran seberapa puas pengguna dengan program yang digunakan. Tingkat kepuasan pengguna menunjukkan apakah layanan telah memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Tingkat kepuasan pengguna yang lebih tinggi menunjukkan bahwa program tersebut berjalan dengan baik. Dalam penelitian ini, kepuasan program dapat dilihat dari pengalaman peserta pensiun dengan aplikasi Andal by Taspen, seperti kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, dan kualitas pelayanan yang diterima.

Pencapaian tujuan secara menyeluruh

Ukuran efektivitas yang menilai keberhasilan program secara keseluruhan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Penilaian ini tidak hanya melihat satu aspek keberhasilan; itu juga melihat bagaimana seluruh proses dan hasil program bekerja sama untuk mencapai tujuan akhir. Dalam penelitian ini, pencapaian tujuan secara menyeluruh berkaitan

dengan keberhasilan aplikasi Andal by Taspen dalam meningkatkan kualitas pelayanan pensiun sehingga lebih efisien, produktif, dan menguntungkan peserta berkorelasi langsung dengan pencapaian tujuan.(Adinda & Hendra, 2026)

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan tidak hanya berfokus pada hasil akhir tetapi juga pada pengalaman pelanggan selama proses layanan. Secara terminologi, kualitas pelayanan merujuk pada tingkat kepuasan pelanggan atau penerima layanan terhadap layanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Kualitas pelayanan ini biasanya diukur dengan berbagai dimensi yang menunjukkan sejauh mana layanan memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.

Menurut Rusydi (2017), kualitas pelayanan didefinisikan sebagai kemampuan sebuah perusahaan untuk memberikan layanan terbaik yang memenuhi harapan pelanggan dan berkualitas tinggi. Menurut Hidayat dan Sulistyani (2021), karena kualitas pelayanan merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepercayaan pelanggan, perusahaan harus sangat memperhatikan kualitas pelayanan dan meningkatkan semua aspek yang dapat membantu meningkatkannya.(Pitri & Aravik, 2025)

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu organisasi untuk memberikan layanan terbaik sesuai dengan harapan pengguna. Layanan yang berkualitas tidak hanya mampu memenuhi kebutuhan pengguna, tetapi juga mampu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pengguna terhadap layanan yang mereka terima. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan diartikan sebagai kemampuan aplikasi Andal by Taspen untuk memberikan layanan pensiun yang mudah, cepat, akurat, dan mampu memenuhi harapan peserta pensiun.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, ada lima indikator utama yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan: daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), keandalan (reliability), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Kelima indikator ini digunakan untuk menentukan seberapa baik suatu organisasi dapat memberikan layanan yang memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Daya Tanggap (Responsiveness)

Merupakan kemampuan penyedia layanan untuk membantu pengguna secara cepat, tepat, dan sigap disebut daya tanggap (responsiveness). Daya tanggap tercermin dari kesediaan petugas untuk memberikan informasi, menyelesaikan masalah, dan memenuhi kebutuhan pengguna tanpa menunggu terlalu lama.

Jaminan (Assurance)

Kemampuan petugas untuk memberikan rasa aman, percaya, dan nyaman kepada pengguna melalui pengetahuan, kompetensi, sikap sopan, dan kemampuan menjelaskan informasi dengan jelas. Semakin tinggi tingkat jaminan yang diberikan, semakin percaya pengguna pada layanan yang diberikan.

Keandalan (Reliabilitas)

Kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan secara konsisten, akurat, dan sesuai dengan janji yang telah ditetapkan. Keandalan menunjukkan bahwa pelayanan dapat diberikan dengan benar sejak awal, tepat waktu, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Empati (Empathy)

Perhatian dan kepedulian penyedia layanan terhadap kebutuhan setiap pengguna. Ini ditunjukkan dengan menjadi ramah, siap mendengarkan keluhan, dan mampu memberikan layanan yang mempertimbangkan kondisi dan kebutuhan setiap pengguna.

Bukti fisik (Tangibles)

Mencakup kondisi sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan, seperti fasilitas, peralatan, teknologi, dan penampilan petugas. Bukti fisik yang baik dapat membuat pelanggan merasa lebih baik dan lebih nyaman saat menggunakan layanan.(Pertiwi & Aravik, 2025)

Dalam penelitian ini, lima indikator digunakan untuk menilai kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi Andal by Taspen. Indikator-indikator tersebut mencakup kemampuan aplikasi dan petugas untuk memberikan layanan yang cepat, andal, aman, memperhatikan kebutuhan peserta pensiun, dan memiliki fasilitas dan teknologi yang memadai untuk memenuhi harapan pengguna layanan.

Digitalisasi Pelayanan Publik

Digitalisasi pelayanan publik adalah proses transformasi pemerintah menyelenggarakan layanan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Tujuannya adalah agar layanan tersebut lebih efektif, efisien, transparan, dan lebih mudah diakses oleh masyarakat. Transformasi ini adalah bagian dari penerapan pemerintahan elektronik (e-government) yang bertujuan memberikan pelayanan publik yang lebih cepat, lebih mudah, dan lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Melalui digitalisasi, masyarakat bisa menggunakan layanan secara online tanpa terbatas oleh tempat dan jam, sehingga proses pelayanan menjadi lebih mudah dan cepat merespons kebutuhan.

Digitalisasi layanan publik tidak hanya tentang menggunakan teknologi, tetapi juga bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan. Menggunakan sistem digital dapat mempercepat proses administrasi, membuat prosedur pelayanan lebih sederhana, dan

membantu masyarakat mendapatkan akses yang lebih luas terhadap layanan pemerintah. Namun, keberhasilan dalam menerapkan digitalisasi juga bergantung pada siap tidaknya infrastruktur, kemampuan tenaga kerja, serta kemampuan masyarakat untuk menggunakan layanan digital dengan sebaik-baiknya.(Rezaldi, Maulidia, & Pujonggo, 2025)

Dalam layanan pensiun, digitalisasi dilaksanakan dengan menggunakan Aplikasi Andal by Taspen, yang merupakan inovasi layanan digital yang dibuat oleh PT Taspen (Persero). Aplikasi ini membantu peserta untuk mengakses berbagai layanan, seperti mengotentikasi penerima pensiun, mengajukan permohonan layanan, memperoleh informasi kepesertaan, serta memantau status layanan secara online tanpa perlu datang ke kantor cabang. Tujuan penggunaan aplikasi ini adalah untuk meningkatkan kemampuan kerja, kehematan, dan tingkat pelayanan yang diberikan kepada para peserta pensiun. Aplikasi Andal by Taspen memberikan kemudahan dengan pelayanan yang lebih cepat, praktis, dan jelas, penerapannya masih mengalami beberapa masalah. Beberapa peserta pensiun memiliki tingkat pemahaman digital yang rendah, akses internet terbatas, dan dibutuhkan beberapa sosialisasi serta bimbingan agar layanan digital ini dapat digunakan dengan baik oleh semua peserta.(Adzikriati & Kurniawan, 2025)

Terdapat lima indikator digitalisasi layanan publik, yaitu:(B & Anirwan, 2025)

Kemudahan akses

Kemudahanan akses menunjukkan Layanan dapat digunakan kapan saja dan di mana saja dibutuhkan melalui media digital, sehingga memudahkan masyarakat umum untuk mendapatkan layanan.

Transparansi

Transparansi memudahkan masyarakat umum untuk memahami informasi tentang prosedur, persyaratan, dan proses penyampaian.

Kecepatan pelayanan

Kecepatan pelayanan menunjukkan kemampuan sistem dalam mempercepat penyelesaian pelayanan dibandingkan dengan cara konvensional.

Keamanan data

Keamanan data mengacu pada kemampuan sistem untuk melindungi informasi pengguna agar aman dan tidak disalah gunakan.

Integritaslayanan

Integrasi layunan menunjukkan kemampuan aplikasi untuk terhubung dengan sistem pelayanan lain, sehingga membuat proses pelayanan menjadi lebih efisien.

Aplikasi Andal by Taspen

Aplikasi Andal by Taspen adalah layanan digital inovatif yang dibuat oleh PT Taspen (Persero), sebagai bagian dari upaya transformasi digital dalam memberikan pelayanan kepada peserta pensiun. Aplikasi ini dibuat agar peserta lebih mudah mengakses berbagai layanan secara online tanpa perlu datang ke kantor cabang secara langsung. Melalui aplikasi tersebut, peserta bisa melakukan verifikasi penerima pensiun, mendapatkan informasi tentang kepesertaan, mengajukan layanan, memantau perkembangan pengajuan, serta mengakses informasi mengenai hak dan manfaat pensiun. Kehadiran Andal by Taspen adalah bentuk penerapan digitalisasi layanan publik yang bertujuan membuat layanan lebih mudah, cepat, dan efisien.(Adzikriati & Kurniawan, 2025)

Penggunaan aplikasi Andal oleh Taspen memberikan banyak keuntungan bagi para peserta serta PT Taspen. Aplikasi ini membantu peserta mengakses layanan dengan lebih mudah, menghemat waktu dan uang, serta memberikan informasi yang cepat dan jelas. Sementara itu, PT Taspen memanfaatkan digitalisasi melalui aplikasi Andal by Taspen untuk meningkatkan efisiensi dalam proses pelayanan, mengurangi antrean di kantor cabang, serta mendorong penyelenggaraan layanan yang lebih efektif dan dapat dipertanggungjawabkan. Sebab itu, aplikasi ini menjadi salah satu cara untuk meningkatkan kualitas layanan publik terutama dalam bidang layanan pensiun.(Srifalensia & Adnan, 2025)

Meskipun demikian, penggunaan Aplikasi Andal oleh Taspen masih mengalami beberapa hambatan, seperti kurangnya pemahaman tentang teknologi digital di antara sebagian besar peserta pensiun, terutama mereka yang berusia tua, akses internet yang terbatas di beberapa wilayah, serta diperlukannya sosialisasi dan bimbingan agar semua peserta dapat menggunakan fitur-fitur aplikasi dengan baik. Oleh karena itu, keberhasilan penggunaan Andal oleh Taspen tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi juga pada kesiapan pengguna dalam menggunakan aplikasi serta bantuan dan layanan yang diberikan oleh PT Taspen.(Agustina et al., 2026)

Terdapat enam indikator aplikasi andal by taspen, yaitu:(Wisudiawan, 2015)

Kemudahan pengguna

Pengguna dapat dengan mudah memahami dan menggunakan aplikasi ini tanpa memerlukan keterampilan teknologi tingkat lanjut.

Kelengkapan fitur

Kelengkapan fitur menunjukkan sejauh mana aplikasi menyediakan beberapa layanan yang membutuhkan pengguna , seperti klaim Pengajuan, autentikasi, pengecekan data , dan informasi manfaat pensiun.

Kecepatan proses

Kecepatan proses menunjukkan kemampuan aplikasi dalam mempercepat penyelesaian administrasi pelayanan pensiun dibandingkan prosedur konvensional.

Keakuratan informasi

Keakuratan informasi berkaitan dengan ketepatan data dan informasi yang dikomunikasikan kepada para peserta sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam proses pelayanan.

Kemudahan verifikasi

Kemudahan verifikasi menunjukkan bahwa proses otentikasi atau validasi data dapat diselesaikan dengan cepat, mudah, dan efisien melalui aplikasi tersebut.

Kepuasan pengguna

Kepuasan pengguna menggambarkan tingkat kepuasan peserta terhadap pelayanan yang diberikan aplikasi Andal Taspen secara komprehensif.

Maslahah Mursalah

Mashlahah mursalah didefinisikan sebagai kemashlahatan yang tidak didukung oleh syara' dan tidak ditolak oleh syara' melalui dalil-dalil yang mendalam. Muhammad Abu Zahrah berpendapat bahwa mashlahah mursalah, yang berarti mencari sesuatu yang baik, sama dengan istishlah, yaitu mashlahah-mashlahah yang sesuai dengan tujuan syariat Islam, dan tidak ada bukti yang menunjukkan pengakuannya atau penolakannya.

Menurut Al-Ghazali, mashlahah mursalah adalah mashlahah yang tidak memiliki landasan syara’ yang mengakuinya atau menolaknya. Abdul Wahab Kallaf juga mengatakan bahwa mashlahah mursalah adalah mashlahah yang tidak memiliki landasan syara’ yang membatalkannya atau tidak ada yang memperhatikannya.(Yanti, 2022)

Maslahah Mursalah merupakan metode penetapan hukum Islam terhadap persoalan baru yang tidak memiliki dalil khusus dalam Al-Qur'an maupun Hadis, tetapi mengandung kemanfaatan bagi masyarakat dan tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariat. Konsep ini bertujuan mewujudkan kemaslahatan umum (*jalb al-maslahah*) serta mencegah kemudaratan (*dar' al-mafasid*). Oleh karena itu, Maslahah Mursalah sering dijadikan dasar dalam menilai berbagai inovasi di bidang pelayanan publik, termasuk pemanfaatan teknologi digital yang memberikan manfaat bagi masyarakat.(Suhaimi & Syalafiyah, 2025)

Salah satu prinsip utama hukum Islam yang menekankan kesejahteraan umum dan juga bahaya. Dalam tradisi hukum, al-maslahah sering digunakan sebagai landasan kebijakan publik yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Prinsip kemudahan (taysir) dalam Islam untuk mencegah kesulitan dalam urusan publik. Digitalisasi layanan publik di

Taspen melalui aplikasi Andal by Taspen telah berhasil menyederhanakan proses administrasi, seperti melakukan prosedur otentikasi tepat waktu. Kemudahan penggunaan berkaitan dengan gagasan jalb al - maslahah (mendatangkan manfaat) dalam fiqh. Karena sistem error dan keterbatasan akses menunjukkan bahwa prinsip taysir belum ideal.

Prinsip raf' al-haraj (penghilangan kesulitan) adalah salah satu dasar penting dalam hukum Islam yang menekankan penghapusan berbagai kesulitan saat menerapkan hukum. Menurut Fahruddin Ali Sabri, prinsip ini memiliki sifat keterbukaan dan moderasi, berada di antara pendekatan yang menyulitkan dan yang mempermudah. Dalam konteks kebijakan digital di Nganjuk, prinsip ini terlihat dari usaha pemerintah untuk mengurangi hambatan administratif melalui proses digitalisasi. Namun, sering kali aplikasi menghadapi masalah sistem dan keterbatasan akses, yang malah menciptakan kesulitan baru bagi masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah harus memperbaiki aplikasi serta menyediakan akses yang lebih luas.(Suhaimi & Syalafiyah, 2025)

Dengan demikian, analisis implementasi aplikasi Andal by Taspen sebagai metode digitalisasi pelayanan publik bergantung pada konsep maslahah mursalah. Aplikasi ini pada dasarnya dirancang untuk membantu peserta Taspen dengan memberikan layanan yang lebih mudah, cepat, efektif, dan transparan. Namun demikian, kemaslahatan tersebut hanya dapat dicapai secara maksimal apabila aplikasi memiliki kemampuan untuk menghasilkan keuntungan yang lebih besar daripada hambatan, seperti gangguan sistem dan keterbatasan akses. Oleh karena itu, Konsep maslahah mursalah digunakan untuk menilai sejauh mana digitalisasi pelayanan yang dilakukan oleh aplikasi Andal by Taspen telah menyebabkan manfaat (jalb al-maslahah), mengurangi kesulitan (raf' al-haraj), dan mendukung terwujudnya kualitas pelayanan pensiun yang efektif sesuai dengan tujuan syariat Islam.

Indikator maslahah mursalah ada empat, yaitu:(Hidayatullah, 2018)

Hifz ad-Din (Menjaga Agama)

Indikator menunjukkan bahwa layanan yang diberikan harus dilakukan dengan cara yang amanah, jujur, dan sesuai dengan hukum Islam agar tidak mengganggu ajaran agama.

Hifz an-Nafs (Menjaga Jiwa)

Layanan digital mampu memberikan keamanan dan kenyamanan serta mengurangi risiko yang mungkin timbul. Misalnya, dengan meminimalkan kebutuhan datang langsung keantor untuk mencegah tenaga kerja dan mencegah masalah keamanan, terutama bagi pengguna.

Hifz al-'Aql (Menjaga Akal)

Aplikasi harus memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami serta membantu pengguna dalam memperoleh pengetahuan tentang prosedur yang terlibat.

Hifz al-Mal (Menjaga Harta)

Indikator menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Andal by Taspen dapat meningkatkan situasi keuangan pengguna dengan cara meningkatkanPenggunaan pensiun dapat mengurangi biaya administrasi, menghemat waktu, dan meminimalkan risiko masalah selama proses pelayanan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif deskriptif yang berlokasi di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Jember. Pemilihan informan dilakukan secara *purposive*, meliputi petugas Taspen dan peserta pensiun yang menggunakan aplikasi Andal by Taspen. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi, dengan peneliti sebagai instrumen utama. Data dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan**,** sementara keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber dan teknik. Fokus analisis meliputi efektivitas aplikasi, kualitas pelayanan melalui dimensi *responsiveness, assurance, reliability, empathy,* dan *tangibles*, serta kemaslahatan yang ditinjau dari aspek *hifz ad-din, hifz an-nafs, hifz al-'aql,* dan *hifz al-mal*.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menentukan efektivitas aplikasi Andal dari Taspen dalam meningkatkan kualitas pelayanan kerja di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Jember. Penelitian ini diperoleh melalui wawancara dengan karyawan PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Jember dan pengguna aplikasi Andal by Taspen. Hasil penelitian dianalisis berdasarkan faktor-faktor seperti efektivitas, kualitas pelayanan, digitalisasi pelayanan publik, aplikasi Andal by Taspen, dan maslahah mursalah yang telah diidentifikasi dalam penelitian.

Efektivitas Aplikasi Andal by Taspen dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pensiun

Berdasarkan hasil penelitian, aplikasi Andal by Taspen telah memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan pensiun di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Jember. Temuan tersebut terlihat dari kemampuan aplikasi dalam mendukung akses slip gaji, pengecekan gaji dan THT, pengumpulan berkas secara online, absensi, serta verifikasi peserta. Aplikasi Andal by Taspen menunjukkan efektivitas dalam berbagai hal jika dikaitkan dengan indikator efektivitas Campbell yang digunakan dalam penelitian, yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan program, dan pencapaian tujuan secara keseluruhan.(Putri & Sukmana, 2026)

Pada aspek keberhasilan program, aplikasi telah menjalankan fungsi pelayanan digital dan memberikan peserta pilihan untuk mendapatkan layanan tanpa harus datang ke kantor, meskipun masih ada masalah teknis seperti server error. Pada aspek keberhasilan sasaran, aplikasi telah ditujukan kepada peserta pensiun dan memberikan akses ke layanan yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja, seperti pengalaman Bapak Ahmad dengan mendapatkan informasi mengenai slip gaji tanpa harus datang ke kantor. Pada aspek kepuasan program, Bapak Mustofa, Bapak Ahmad, dan Ibu Sari'a mengatakan bahwa aplikasi sangat membantu dalam memberikan keamanan data peserta dengan bantuan customer service ketika mereka mengalami masalah. Sementara itu, dalam aspek pencapaian tujuan, aplikasi telah membuat layanan lebih fleksibel melalui akses digital dan proses absensi yang terkait dengan penerimaan dana pensiun.

Dengan demikian, aplikasi Andal by Taspen dapat dianggap cukup efektif dalam meningkatkan kualitas layanan pensiun. Namun, karena gangguan server error dan kendala verifikasi wajah, kinerjanya belum sepenuhnya optimal. Peserta dapat mengalami kesulitan saat menggunakan layanan karena masalah ini, terutama mereka yang mengalami kesulitan dalam proses verifikasi. Oleh karena itu, perbaikan sistem dan peningkatan dukungan pelayanan diperlukan agar aplikasi dapat digunakan dengan lebih baik dan memenuhi kebutuhan peserta.

Kualitas Pelayanan Pensiun Melalui Aplikasi Andal by Taspen

Hasil penelitian menunjukkan bahwa lima aspek SERVQUAL dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di aplikasi Andal by Taspen. Aspek-aspek ini adalah responsiveness, assurance, reliability, empathy, dan tangibles. Aspek-aspek ini digunakan untuk menentukan seberapa baik aplikasi Andal dapat memberikan layanan yang mudah, aman, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan peserta pensiun.(Pitri & Aravik, 2025)

Pada aspek responsiveness, petugas memberikan bantuan sesuai dengan tingkat kesulitan peserta, sehingga pelayanan digital tetap memiliki respons manusia saat peserta menghadapi kesulitan. Pada aspek assurance, penerapan SOP dan keamanan data meningkatkan rasa aman dan meningkatkan kepercayaan peserta. Pada aspek reliability, aplikasi telah menyediakan berbagai fungsi pelayanan, tetapi gangguan server menunjukkan bahwa keandalan sistem masih perlu ditingkatkan. Pada aspek empathy, adanya bantuan satpam dan customer service terhadap kondisi peserta, terutama mereka yang mengalami kesulitan karena usia. Pada aspek tangibles, keberadaan aplikasi dan staf pendukung menunjukkan ketersediaan layanan digital, dan fasilitas fisik Kantor Cabang Jember juga dianggap cukup baik untuk memberikan kenyamanan kepada peserta saat mendapatkan layanan. Oleh karena itu, kelima aspek

SERVQUAL telah diterapkan dalam pelayanan pensiun melalui aplikasi Andal by Taspen, meskipun beberapa aspek masih perlu ditingkatkan.

Analisis Efektivitas dan Kualitas Pelayanan Pensiun dalam Perspektif Maslahah Mursalah

Maslahah mursalah digunakan untuk menentukan apakah penggunaan aplikasi Andal by Taspen menguntungkan dan mengurangi kesulitan bagi peserta pensiun tanpa bertentangan dengan prinsip syariat. Dalam konteks ini, beberapa keuntungan yang dapat diperoleh dari penggunaan aplikasi adalah kemudahan akses ke layanan, penghematan waktu, dan keamanan data peserta. Oleh karena itu, penerapan aplikasi Andal dapat dievaluasi berdasarkan sejauh mana keuntungan yang ditawarkan dapat memenuhi kebutuhan peserta dan mengurangi hambatan untuk mendapatkan pelayanan pensiun.(Yanti, 2022)

Dalam penelitian ini, analisis dilakukan berdasarkan empat aspek, yaitu hifz ad-din, hifz an-nafs, hifz al-'aql, dan hifz al-mal.(Yanti, 2022)

Hifz ad-Din

Hifz ad-din berkaitan dengan pelayanan yang amanah, jujur, dan sesuai dengan aturan adalah inti dari hifz ad-din. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Mustofa, pelayanan melalui aplikasi Andal dinilai dilakukan sesuai SOP. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan memiliki prosedur untuk menjalankannya. Pengguna yang mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi Andal by Taspen dapat meminta penjelasan dari petugas. Pengalaman Ibu Sari'a menunjukkan bahwa penjelasan dari petugas membantunya memahami aplikasi dengan lebih baik. Dengan demikian, pendampingan petugas membantu peserta memahami teknologi dan mencegah pelayanan digital menjadi sumber kesulitan.

Hifz an-Nafs

Hifz an-nafs adalah perlindungan, keamanan, dan kenyamanan pengguna. Dengan menggunakan Andal by Taspen, peserta dapat mengakses layanan dari mana saja tanpa harus pergi ke kantor. Selain itu, kebutuhan peserta untuk melakukan perjalanan secara langsung dapat dikurangi dengan mengumpulkan dokumen secara online. Dengan demikian, kemudahan ini membantu peserta menghemat waktu dan tenaga. Namun, manfaat ini belum sepenuhnya optimal karena beberapa peserta masih membutuhkan bantuan petugas ketika mereka mengalami kesulitan dengan aplikasi. Oleh karena itu, agar layanan dapat memberikan rasa aman dan nyaman bagi seluruh peserta, pendampingan tetap diperlukan.

Hifz al-'Aql

Hifz al-'aql mengacu pada penyediaan informasi yang sederhana dan mudah dipahami sehingga pelanggan dapat lebih mudah memahami prosedur pelayanan. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa petugas membantu peserta yang kesulitan menggunakan aplikasi. Bapak Aji menjelaskan bahwa satpam dapat membantu masalah ringan, tetapi masalah yang lebih kompleks dapat ditangani oleh customer service. Oleh karena itu, pendampingan petugas bermanfaat karena membantu peserta memahami teknologi dan prosedur pelayanan dengan lebih baik. Pendampingan juga dapat mencegah peserta mengalami kesulitan saat menggunakan layanan digital, terutama bagi peserta yang belum terbiasa dengan teknologi.

Hifz al-Mal

Hifz al-mal mengacu pada perlindungan dan keuntungan harta. Dalam penelitian ini, elemen tersebut berkaitan dengan seberapa mudah peserta mendapatkan layanan yang berkaitan dengan hak pensiun mereka. Aplikasi Andal by Taspen membantu mengakses informasi tentang gaji, THT, slip gaji, dan proses penerimaan dana pensiun. Bapak Aji memberi tahu kami bahwa dana dapat langsung masuk ke rekening pensiun jika Anda sudah melakukan absen menggunakan aplikasi Andal by Taspen. Penggunaan layanan digital juga dapat mengurangi biaya transportasi karena orang tidak perlu datang ke kantor. Dengan demikian, aspek hifz al-mal mendapat manfaat dari penggunaan Andal by Taspen karena membantu peserta memperoleh pelayanan yang berkaitan dengan hak keuangannya secara lebih mudah, praktis, dan efektif.

Analisis Kemaslahatan dan Kendala Aplikasi Andal by Taspen

Menurut konsep maslahah mursalah, suatu inovasi pelayanan harus dinilai tidak hanya berdasarkan keuntungan yang dihasilkan tetapi juga berdasarkan kesulitan atau kerusakan yang mungkin terjadi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Andal memungkinkan akses ke layanan digital, tetapi server error dan masalah verifikasi wajah mungkin menghalangi peserta untuk mendapatkan layanan tersebut. Kondisi ini berkaitan dengan prinsip taysir, yang berarti kemudahan dalam pelayanan dan jalb al maslahah, yaitu upaya menghadirkan manfaat.(Suhaimi & Syalafiyah, 2025)

Namun, manfaat ini belum sepenuhnya optimal karena masih ada masalah seperti error server dan masalah verifikasi wajah. Masalah ini mungkin menimbulkan kesulitan baru bagi beberapa peserta dan tidak sepenuhnya sejalan dengan prinsip raf' al-haraj, yang berarti menghilangkan atau mengurangi kesulitan. Oleh karena itu, peningkatan stabilitas sistem, perbaikan proses verifikasi wajah, dan pendampingan yang berkelanjutan kepada peserta diperlukan agar penggunaan aplikasi semakin mencerminkan kemaslahatan.(Suhaimi & Syalafiyah, 2025)

Dengan demikian, kemaslahatan aplikasi Andal by Taspen belum dapat dikatakan sempurna. Meskipun aplikasi telah menawarkan beberapa keuntungan, seperti kemudahan

akses, efisiensi waktu, dan dukungan terhadap pelayanan pensiun, masih ada beberapa masalah yang perlu diatasi. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kapasitas sistem, perbaikan proses verifikasi wajah, dan pendampingan bagi peserta pensiun agar manfaat yang dihasilkan dari aplikasi lebih besar daripada kesulitan yang ditimbulkannya.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Andal by Taspen di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Jember cukup efektif dalam mendukung kualitas pelayanan pensiun karena memberikan kemudahan akses, efisiensi waktu, dan membantu peserta mendapatkan informasi dan layanan digital. Meskipun keandalan sistem masih terkendala error server dan verifikasi wajah, terutama bagi peserta lanjut usia, kualitas pelayanan telah didukung oleh elemen responsif, keyakinan, keandalan, empati, dan tangibles. Dalam perspektif maslahah mursalah, aplikasi memberikan kemudahan, kenyamanan, keamanan, pendampingan, dan akses ke hak keuangan peserta, tetapi ini belum sepenuhnya optimal. Oleh karena itu, PT Taspen harus meningkatkan stabilitas sistem, fitur verifikasi wajah, dan pendampingan peserta. Studi ini hanya menggunakan metode kualitatif dan informan di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Jember, jadi hasilnya tidak dapat digeneralisasi untuk semua pengguna Andal Taspen. Untuk mendapatkan gambaran yang lebih luas tentang kemaslahatan dan efektivitas aplikasi, penelitian selanjutnya disarankan melibatkan lebih banyak informan dan lokasi penelitian.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua orang yang membantu dan mendukung penelitian hingga penyusunan artikel ini. Terutama, kepada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Jember, yang telah memberikan izin penelitian dan membantu memberikan informasi yang diperlukan selama proses pengumpulan data. Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada para peserta pensiun dan informan yang telah meluangkan waktu untuk memberikan informasi, pengalaman, dan keterangan tentang penggunaan aplikasi Andal by Taspen. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing lapangan dan semua pihak yang telah memberikan bimbingan, dukungan, dan saran untuk menyelesaikan penelitian ini. Artikel ini merupakan bagian dari hasil penelitian penulis yang telah dilakukan pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Jember dengan judul “Efektivitas Aplikasi Andal by Taspen dalam Kualitas Pelayanan Pensiun: Analisis Maslahah Mursalah (Studi pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Jember)”. Penulis berharap tulisan ini akan membantu

mengembangkan penelitian tentang digitalisasi pelayanan publik, khususnya yang berkaitan dengan layanan pensiun.

DAFTAR REFERENSI

Adzikriati N. S., Irvan A. K. (2025). Kualitas Pelayanan Publik Di PT Taspen Cabang Kota Tangerang (Studi Kasus Pada Layanan Aplikasi Andal By Taspen). *Jurnal Humaniora Revolusioner*: 9(1), 141–45. https://oaj.jurnalhst.com/index.php/jhr/article/view/9205.

Agustina, Fadilah, Imelda S., Indah P. P. (2026). Analisis Penerimaan Aplikasi Andal by Taspen Oleh Pensiunan Pegawai Negeri Sipil Menggunakan Technology Acceptance Model. *Jurnal Insand Comtech*: 11(1), 113–20. https://doi.org/10.53712/jic.v11i1.2998.

B, Irfan., Anirwan. (2025). Kajian Literatur : Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Dalam Transformasi Digital Layanan Publik Di Indonesia. *Journal of Intellectual Publication*: 5(3), 177–85. https://doi.org/10.51577/ijipublication.v5i3.659.

Hidayatullah, Syarif. (2021). Maslahah Mursalah Menurut Al-Ghazali. 2(1), 115–36. https://doi.org/10.33511/almizan.v2n1.115-163.

Pertiwi, Rintan D., Havis A. (2025). Analisis Kualitas Layanan Kepesertaan Di PT Taspen (Persero) Cabang Palembang. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi*: 4(1), 31–40. http://ejournal.lapad.id/index.php/jebmak/issue/view/737.

Pitri, Havis A. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Peserta Pensiun Di PT. Taspen (Persero) Cabang Palembang. *Jurnal Bisnis Manajemen*: 3(1), 1–12. https://doi.org/10.61930/jurbisman.v3i1.990.

Pratama, Stevy I., Nazaki, Khairi R. (2025). Efektivitas Penyelesaian Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat Di Kota Tanjungpinang Tahun 2023. *Jurnal Ilmu Komunikasi, Administrasi Publik Dan Kebijakan Negara*: 2(2), 113–32. https://doi.org/10.62383/komunikasi.v2i3.467.

Putri, Adinda O. C., Hendra S. (2026). Efektivitas Program Tempat Pengolahan Sampah Terpadu (Tpst) Di Desa Wedoroklurak Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Dinamika Pemerintahan*: 9(1), 35–60. https://doi.org/10.36341/jdp.v9i01.6848.

Razak, Fitriani S. H., Ahmad A., Hadija N. (2024). Efektivitas Pelayanan Dana Pensiun Asn Melalui Program Taspen Smart Card Di Kabupaten Pinrang. *Journal of Political and Development Issues*: 1(1), 49–74. https://journal.papsel.org/index.php/JPD/index%0AJournal.

Rezaldi, Januar D., Hanifa M., Seno S. P. (2025). Digitalisasi Dan Aksesibilitas Pelayanan Publik: Studi Pelayanan Keimigrasian Berbasis E-Government. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*: 10(4), 350–66. https://doi.org/10.23969/jp.v10i04.33577.

Riyadi, Asep S., Effed D. H., Muhammad R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Offline) Dan Kualitasdigitalisasi Layanan (Online) Terhadap Kepuasan Peserta Pada Pt Taspen (Persero). *Student Journal of Business and Management*: 6(2), 87–97. https://doi.org/10.33369/sjbm.v6i2.33193.

Sabaruddin, Abdul, Rahmat H., Ditha P. L. (2022). Digitalisasi Pelayanan Pembayaran Pensiun Melalui Aplikasi Taspen Otentikasi Di PT Taspen (Persero) Kendari Digitizing Pension Payment Services through the Taspen Aunthentication Application at PT

Taspen (Persero) Kendari. *Jurnal Administrasi Publik*: XVIII(2), 211–30. https://doi.org/10.52316/jap.v18i2.113.

Said, La O. A., Muh. R, Sarinah. (2026). Implementasi Kebijakan Digitalisasi Pelayanan Publik Di Indonesia : Kajian Literatur Tahun 2020 – 2025. *Musamus Journal of Public Administration*: 8(2), 160–72. https://doi.org/10.35724/mjpa.v8i2.7824.

Sangaji, Muhammad S. J., Jusuf I. (2025). Transformasi Inovasi Pelayanan Publik Menuju Pemerintahan Digital Public Service Innovation Transformation towards Digital Government. *Jejaring Administrasi Publik*: 17(1), 54–70. https://doi.org/10.20473/jap.v17i1.72708.

Skye, Olivia, Andi T. S. (2024). Investigasi Dampak Kualitas Layanan Dan Nilai Peserta Terhadap Kepuasan Di PT Taspen (Persero): Peran Kepercayaan Sebagai Mediator. *Jurnal Bisnis Kreatif Dan Inovatif*: 1(1), 13–26. https://doi.org/10.61132/jubikin.v1i1.12.

Srifalensia, Dilla, M. Fachri A. (2025). Pengaruh E-Service Quality Aplikasi Andal By Taspen Terhadap Kepuasan Penerima Dana Pensiun Di Kota Padang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*: 15(1), 53–65. https://doi.org/10.33592/jiia.v15i1.7514.

Suhaimi, Ahmad, Nurul S. (2025). Implementasi Prinsip Al-Maslahah Dalam Pelayanan Publik Berbasis Digital Di Nganjuk : Perspektif Fiqh Siyasah. *Jurnal Siyasah*: 10(2), 215–32. https://doi.org/10.53429/iljs.v10i2.1831.

Wisudiawan, Gede A. A. (2021). Analisis Faktor Kesuksesan Sistem Informasi Menggunakan Model Delone and Mclean. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Terapan*: II(1), 55–59. https://doi.org/10.33197/jitter.vol2.iss1.2015.71.

Yanti, Nursantri. (2022). Konsep Mashlahah Mursalah Perspektif Ekonomi Islam. *Jurnal Ekonomi Islam*: VIII(2), 312–26. https://doi.org/10.30821/se.v8i2.13832.