

Efektivitas Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi Dalam Pembayaran Hak Pensiunan Aparatur Sipil Negara (ASN) Di Pt Taspen (Persero) Kantor Cabang Pekanbaru

Fakhri Ahmad Fuadi¹ Kartius²

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Islam Riau, Jl. Kaharudin Nasution

No. 133 Perhentian Marpoyan, Pekanbaru, Indonesia

Email : fakhriahmadfuadi@student.uir.ac.id kartius@soc.uir.ac.id

Abstract

The Taspen Authentication application is an application developed by PT Taspen (Persero) to facilitate State Civil Apparatus (ASN) in accessing pension services. This study was conducted to determine the effectiveness of the use of the Taspen Authentication application in improving the service of payment of pension rights for State Civil Apparatus (ASN) at PT Taspen (Persero) Pekanbaru Branch Office. This type of research uses a qualitative method using informants representing PT Taspen (Persero) and also State Civil Apparatus (ASN) and using four dimensions of goal achievement, availability of resources, internal processes and satisfaction. The results of this study indicate that the use of the Taspen Authentication application in payment of pension rights for State Civil Apparatus (ASN) at PT Taspen (Persero) Pekanbaru Branch Office has been quite effective, because the main objective of the Taspen Authentication Application has been achieved.

Keywords: Effectiveness, Pensioners, Taspen Authentication Application

Abstrak

Aplikasi Taspen Otentikasi adalah aplikasi yang dikembangkan oleh PT Taspen (Persero) untuk memudahkan Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam mengakses layanan pensiunan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui efektivitas jalannya penggunaan aplikasi Taspen Otentikasi dalam meningkatkan pelayanan pembayaran hak pensiunan Aparatur Sipil Negara (ASN) di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Pekanbaru. Tipe penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan informan perwakilan dari PT Taspen (Persero) dan juga para Aparatur Sipil Negara (ASN) dan menggunakan empat dimensi pencapaian tujuan, tersedianya sumberdaya, proses internal dan kepuasan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Taspen Otentikasi dalam pembayaran hak pensiunan Aparatur Sipil Negara (ASN) di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Pekanbaru sudah cukup efektif, dikarenakan tujuan utama dari Aplikasi Taspen Otentikasi sudah tercapai.

Kata Kunci: Efektivitas, Pensiunan, Aplikasi Taspen Otentikasi

Pendahuluan

Pemerintah telah mengakui PT. Taspen (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sebagai badan penyelenggara jaminan sosial yang wajib membayarkan hak pensiun Aparatur Sipil Negara (ASN). Penerima pensiun wajib memahami dan melaksanakan tata cara

Fakhri Ahmad Fuadi¹ dan Kartius²

atau mekanisme pencairan dana pensiun yang berlaku. Mantan Pegawai Negeri Sipil, mantan prajurit Tentara Nasional Indonesia, mantan anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia, mantan Penjabat Negara, dan janda/dudanya yang sesuai dengan peraturan yang berlaku merupakan jenis-jenis penerima pensiun yang akan dibahas di sini. Peraturan tersebut dituangkan dalam Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor Per44/PB/2018 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor Per-19/PB/2015 Tentang Tata Cara Pencairan dan Pertanggungjawaban Dana Belanja Pensiun, yang dilaksanakan oleh PT. Asabri (Persero). Pasal 5 dan Pasal 9 berisi tentang tata cara pencairan dana pensiun.

Salah satu metode pencairan dana pensiun yang telah ditetapkan oleh Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor Per-44/PB/2018 adalah proses autentikasi. Dalam pasal 1 ayat 17a disebutkan bahwa autentikasi adalah prosedur, cara, atau kegiatan untuk memastikan bahwa penerima pensiun secara umum dalam keadaan sehat dan mampu membayar. Kemudian pada pasal 14A ayat (1) disebutkan bahwa dalam rangka pembayaran Pensiun, Penerima Pensiun wajib melakukan audit setiap bulan. Pasal 14A ayat (2) Direktur Utama PT. Taspen (Persero) dan Direktur Utama PT. Asabri (Persero) bertanggung jawab untuk memberikan informasi yang lebih rinci mengenai mekanisme autentikasi. Pengertian, maksud dan tujuan Otentikasi telah diatur pada Peraturan Direksi PT. Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri (Persero) Nomor PD-39/DIR/2014 Pasal 2 yaitu: "Maksud dan tujuan Otentikasi Berkala adalah sebagai mekanisme validasi identitas Penerima Pensiun/Tunjangan bulanan terhubung dengan e-Dapem agar Pensiun/Tujuan dibayarkan kepada yang berhak sesuai dengan ketentuan yang berlaku berdasarkan prinsip kehati-hatian". Dan ayat 3 sebagai berikut:

1. Penerima Pensiun/Tunjangan wajib melakukan otentikasi berkala.
2. Penerima Pensiun/Tunjangan melakukan Otentikasi Berkala di kantor cabang bank Mitra Bayar yang ditentukan oleh Penerima Pensiun/Tunjangan sebagai lokasi pembayaran Pensiun/Tunjangan yang bersangkutan.
3. Mitra Bayar yang dipilih oleh Penerima Pensiun/Tunjangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) harus menyediakan sarana, prasarana, dan memastikan bahwa sistem Otentikasi Berkala berjalan dengan baik sesuai dengan prinsip kehati-hatian. Sebagaimana disebutkan pada ayat (2), Mitra Bayar yang ditetapkan oleh Penerima Pensiun/Tunjangan wajib

Fakhri Ahmad Fuadi¹ dan Kartius²

menyediakan sarana dan prasarana serta memastikan sistem Otentikasi Berkala berjalan secara efektif sesuai dengan prinsip kehati-hatian. Selain itu, pasal 4 menjelaskan kategori otentikasi berkala pensiun:

1. Penerima pensiun yang tertunjang melakukan otentikasi sekali dalam 6 bulan, diikuti dengan bulan kedua sampai dengan bulan keenam setelah otentikasi yang mewakili Masa Berkala.
2. Penerima pensiun yang tidak memiliki ahli waris tertunjang melakukan otentikasi setiap 2 (dua) bulan sekali, diikuti dengan 1 (satu) bulan setelah otentikasi yang merupakan Masa Berkala.
3. Penerima Tunjangan Veteran melakukan otentikasi setiap bulan.

Tabel 1
Daftar pelaksanaan program Perluasan Kesempatan Kerja melalui pemberdayaan masyarakat Tenaga Kerja Mandiri

No	Jenis Peserta Taspen	Jumlah
1	Aktif (ASN Daerah)	73.798
2	Aktif (PPPK)	35.243
3	Aktif (ASN Pusat)	13.302
4	Aktif (ASN PPPK Pusat)	2.092
5	Pensiun	49.894
	Jumlah	174.329

Sumber: PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Pekanbaru

PT. Taspen (Persero) memiliki dua jenis peserta taspen, yaitu peserta taspen aktif dan peserta taspen pensiunan. Peserta taspen aktif adalah sekelompok orang yang aktif menjadi Pegawai Negeri Sipil dan menerima bantuan dari PT. Taspen (Persero). Peserta taspen pensiunan adalah sekelompok orang yang sudah menjadi peserta Pegawai Negeri Sipil tetapi tidak aktif atau pensiunan di dalamnya.

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul :

“Efektivitas Penggunaan Aplikasi Taspen Otentikasi Dalam Pembyaran Hak Pensiunan Aparatur Sipil Negara (ASN) Di PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Pekanbaru.”

Fakhri Ahmad Fuadi¹ dan Kartius²

Tinjauan Pustaka

Konsep Administrasi Publik

Menurut Sondang P Siagian administrasi didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Ada beberapa hal yang terkandung dalam definisi diatas. Pertama , administrasi sebagai seni adalah suatu proses yang diketahui. Kedua administrasi mempunyai unsur-unsur tertentu, yaitu adanya dua manusia atau lebih, adanya tujuan yang hendak dicapai.

Konsep Organisasi Publik

Berdasarkan penafsiran kata “organisasi” tersebut, maka organisasi dapat dilihat sebagai tempat penyusunan dan pengaturan dari berbagai aspek, sehingga menghasilkan suatu usaha organisasi yang teratur untuk mencapai tujuan. Pentingnya organisasi dalam kehidupan manusia disebabkan karena menurut filosofi, manusia tidak dapat menjalani kehidupannya sendiri, dan paling banyak tujuan utama organisasi hanya dapat dicapai jika memiliki hubungan yang erat dengan orang lain.

Konsep Manajemen Publik

Manajemen dalam buku Sondang P Siagian (2003:5) didefinisikan dari dua sudut pandang, yaitu sebagai proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain

Konsep Kebijakan Publik

Menurut Widodo (dalam Zainal&Raden,2015:10) mengatakan bahwa kebijakan public dibentuk untuk memecahkan masalah, untuk mencapai tujuan dan sasaran tertentu yang

Fakhri Ahmad Fuadi¹ dan Kartius²

diinginkan serta berkaitan dengan apa yang dilakukannya oleh pemerintah bukan sekedar apa yang ingin dilakukan.

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan fungsi utama pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhannya, dan dalam hal lain, pelayanan merupakan kewajiban bagi seluruh anggota. Menurut Denhardt dan Denhardt (2000), “dalam proses perkembangannya secara perspektif teoritik, telah terjadi pergeseran paradigma dalam pelayanan administrasi dari model administrasi tradisional (old public administration) ke model manajemen yang baru (new public management), dan pada akhirnya akan menuju pada pelayanan publik yang baru.”.

Konsep Efektivitas

Efektivitas umumnya dipandang sebagai pencapaian tujuan operatif dan operasional. Dengan demikian, pada dasarnya efektivitas adalah Tingkat pencapaian tujuan atau sasaran organisasi sesuai yang ditetapkan Suprihanto dan Prakoso (dalam Moris Adidi Yogia, 2014,104). Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana seseorang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan, ini dapat diartikan, apabila sesuatu pekerjaan dapat dilakukan dengan baik sesuai yang direncanakan dapat dikatakan efektif tanpa memperhatikan waktu, tenaga, dan yang lain.

Berikut kriteria atau ukuran efektivitas menurut Nawawi yang mengutip pendapat dari Richard N, Steers yaitu:

- a) Pencapaian tujuan
- b) Tersedianya sumber daya
- c) Proses internal
- d) Kepuasan

Fakhri Ahmad Fuadi¹ dan Kartius²

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan fungsi utama pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhannya, dan dalam hal lain, pelayanan merupakan kewajiban bagi seluruh anggota. Menurut Denhardt dan Denhardt (2000), "dalam proses perkembangannya secara perspektif teoritik, telah terjadi pergeseran paradigma dalam pelayanan administrasi dari model administrasi tradisional (old public administration) ke model manajemen yang baru (new public management), dan pada akhirnya akan menuju pada pelayanan publik yang baru."

Metode

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Menurut Gunawan (2013:80) Pendekatan kualitatif dimaksud sebagai jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya. Pendekatan penelitian kualitatif merupakan suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif (*decriptive research*) adalah suatu metode penelitian yang ditunjukkan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, yang berlangsung pada saat ini atau saat yang lampau, (Lexy, 2011:14). Berdasarkan pemaparan tersebut, penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha untuk memaparkan suatu gejala ataupun keadaan secara sistematis sehingga objek penelitian menjadi jelas.

Penelitian ini dilakukan di Kota Pekanbaru, Lokasi penelitian di Kantor Sesuai dengan objek permasalahan yang terjadi, maka penelitian ini dilakukan pada PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Pekanbaru. Alasan penulis melakukan penelitian ini disebabkan karna adanya beberapa fenomena atau permasalahan yang berkaitan dengan pembayaran hak pensiunan Aparatur Sipil Negara melalui aplikasi Taspen Otentikasi.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang di ambil dari sumber data secara langsung oleh peneliti yang di ambil melalui sebuah wawancara dan juga melakukan observasi kepada informasi. Adapun

informan dalam penelitian ini adalah Branch Manager PT Taspen Kantor Cabang Pekanbaru, Kepala Bidang Layanan dan Kepesertaan dan ASN Pensiunan.

Hasil dan Pembahasan

Efektivitas merupakan ukuran sejauh mana tujuan yang telah direncanakan dapat dicapai secara optimal. Prinsip-prinsip efektivitas mencakup beberapa aspek penting yang saling berkaitan. Pertama, pencapaian tujuan (kejelasan tujuan), yaitu setiap aktivitas harus diarahkan pada pencapaian tujuan yang spesifik, terukur, dan realistis. Kedua, proses internal (ketepatan strategi), yakni pemilihan metode atau pendekatan yang paling sesuai untuk mencapai hasil yang diinginkan. Ketiga, tersedianya sumber daya yang optimal, yang berarti memanfaatkan waktu, tenaga, dan biaya secara efisien tanpa pemborosan. Keempat, pengukuran hasil (kepuasan), yaitu adanya indikator atau tolak ukur yang jelas untuk mengevaluasi keberhasilan suatu kegiatan. Terakhir, tindak lanjut dan evaluasi, di mana hasil yang diperoleh perlu dianalisis untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan proses yang telah dilakukan, sehingga dapat dijadikan dasar perbaikan di masa mendatang. Dengan menerapkan prinsip-prinsip ini, suatu organisasi atau individu dapat meningkatkan kinerja dan memastikan bahwa setiap tindakan yang dilakukan memberikan hasil yang maksimal.

Untuk dapat mengetahui bagaimana efektivitas penggunaan aplikasi taspen otentikasi dalam pembayaran hak pensiunan aparatur sipil negara (ASN) di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Pekanbaru, yaitu sebagai berikut :

Pencapaian Tujuan (kejelasan Tujuan)

1. Pencapaian tujuan adalah proses atau hasil dari upaya untuk memenuhi sasaran yang telah dirancang sebelumnya, baik oleh individu, kelompok, maupun organisasi. Dalam konteks akademik, organisasi, atau manajerial, pencapaian tujuan tidak hanya dilihat dari keberhasilan akhir, tetapi juga dari proses yang ditempuh, kesesuaian antara rencana dan realisasi, serta efisiensi dan efektivitas dalam mencapainya.

1. Efisiensi Waktu

Menurut George R. Terry, efisiensi dapat diartikan sebagai pencapaian tujuan dengan menggunakan sumber daya seminimal mungkin, termasuk waktu. Dalam hal ini, semakin

sedikit waktu yang digunakan untuk mencapai suatu hasil tanpa mengurangi kualitas, maka semakin tinggi tingkat efisiensinya.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan kelima informan, dapat disimpulkan bahwa implementasi aplikasi Taspen Otentikasi telah memberikan peningkatan efisiensi waktu yang sangat signifikan. Rata-rata penghematan waktu yang diperoleh adalah 85-90% dari waktu yang sebelumnya dibutuhkan untuk urusan administrasi pensiun konvensional. Proses yang sebelumnya memakan waktu 4-7 jam kini dapat diselesaikan dalam 10-30 menit dengan hasil yang sama bahkan lebih baik dari segi akurasi dan kelengkapan informasi.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di PT Taspen Pekanbaru Transformasi digital ini tidak hanya memberikan efisiensi operasional tetapi juga meningkatkan kualitas hidup pensiunan dengan memberikan lebih banyak waktu untuk kegiatan produktif lainnya. Aspek keamanan dan kemudahan penggunaan aplikasi mendapat apresiasi tinggi dari semua informan, meskipun masih ada ruang perbaikan dalam hal kapasitas server dan optimalisasi untuk berbagai kondisi koneksi internet. Secara keseluruhan, aplikasi Taspen Otentikasi berhasil mencapai tujuan digitalisasi pelayanan publik dengan memberikan manfaat nyata berupa efisiensi waktu yang revolusioner bagi para pensiunan.

2. Kemudahan akses

David Osborne dan Ted Gaebler dalam bukunya "Reinventing Government", menyatakan bahwa salah satu ciri pemerintahan yang efektif adalah yang mampu memberikan kemudahan akses layanan kepada masyarakat. Mereka menekankan bahwa kemudahan akses menjadi indikator penting dalam pencapaian tujuan karena menunjukkan bahwa sistem atau layanan tersebut benar-benar menjangkau dan dimanfaatkan oleh pihak yang membutuhkan. Layanan yang sulit dijangkau tidak akan berdampak optimal, meskipun secara teknis telah tersedia.

Kemudahan akses menjadi salah satu faktor utama yang dirasakan secara langsung oleh peserta pensiun dalam pemanfaatan layanan ini. Informan menyampaikan bahwa aplikasi Taspen Otentikasi telah berhasil menghilangkan hambatan fisik dan waktu yang sebelumnya dihadapi saat proses otentikasi manual, seperti harus datang ke bank atau kantor layanan. Kini, proses tersebut dapat dilakukan secara mandiri di rumah hanya dalam hitungan menit melalui perangkat seluler. Secara keseluruhan,

kemudahan akses yang dirasakan oleh pengguna menjadi bukti nyata bahwa aplikasi Taspen Otentikasi telah berkontribusi positif terhadap peningkatan kualitas layanan, serta mendukung pencapaian tujuan utama lembaga dalam memberikan pelayanan yang efisien dan berorientasi pada peserta.

Berdasarkan hasil observasi di PT Taspen Cabang Pekanbaru menunjukkan bahwa sub indikator kemudahan akses pada indikator pencapaian tujuan telah diupayakan secara optimal, khususnya dalam mendukung penggunaan aplikasi Taspen Otentikasi. Fasilitas akses seperti ruang pelayanan yang nyaman, penyediaan informasi melalui media sosial, serta bantuan langsung dari petugas di loket pelayanan memberikan kemudahan bagi peserta dalam mendapatkan layanan. Aplikasi Taspen Otentikasi sendiri dirancang untuk dapat diakses oleh peserta dari mana saja, selama tersedia koneksi internet yang memadai. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa hambatan akses, terutama bagi peserta yang tinggal di daerah terpencil atau yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital. Untuk mengatasi hal tersebut, PT Taspen Pekanbaru secara berkala melakukan sosialisasi dan pendampingan teknis guna meningkatkan pemahaman peserta. Secara keseluruhan, kemudahan akses terhadap layanan dan aplikasi telah berjalan dengan baik dan turut berkontribusi pada tercapainya tujuan pelayanan yang efektif dan efisien.

3. Kecepatan

Dalam bukunya *Organizational Behavior*, Robbins menyatakan bahwa efektivitas organisasi diukur dari seberapa baik organisasi mencapai tujuannya, termasuk dalam hal kecepatan pelayanan atau pelaksanaan tugas. Kecepatan dianggap sebagai indikator penting karena menunjukkan responsivitas sistem dalam merespons kebutuhan. Jika proses pelayanan berlangsung cepat dan tetap akurat, maka hal itu menunjukkan efektivitas tinggi. Dengan kata lain, kecepatan adalah bagian integral dari performa yang efektif.

Dari hasil wawancara dengan pengguna aplikasi Taspen Otentikasi maupun dengan PT Taspen sendiri, dapat disimpulkan bahwa kecepatan proses layanan merupakan salah satu keunggulan utama yang dirasakan secara langsung oleh peserta. Pengguna menyampaikan bahwa dengan adanya aplikasi ini, proses otentikasi yang sebelumnya memakan waktu cukup lama karena harus dilakukan secara manual termasuk perjalanan dan antrean kini

dapat diselesaikan dalam waktu yang sangat singkat hanya melalui ponsel, bahkan dari rumah.

Kecepatan ini tidak hanya meningkatkan efisiensi waktu bagi peserta, tetapi juga memberikan kenyamanan, terutama bagi pensiunan yang memiliki keterbatasan fisik atau tinggal jauh dari kantor layanan. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Taspen Otentikasi telah berhasil menjawab kebutuhan pengguna dengan menyediakan layanan yang cepat, mudah, dan sesuai dengan perkembangan teknologi.

Dari hasil observasi peneliti di PT Taspen Cabang Pekanbaru pada tanggal 21 Mei, 2025 ditemukan memang pihak Instansi cepat dalam pelayanan khususnya pelayanan digital terhadap proses kepengurusan yang ada di PT Taspen Cabang Pekanbaru, namun kendalanya memang pada sarana pendukung seperti handphone, jaringan hingga pemahaman peserta terhadap layanan digital.

Tersedianya Sumberdaya

Tersedianya sumber daya merupakan salah satu indikator penting dalam penelitian efektivitas karena berkaitan langsung dengan kemampuan suatu program atau kegiatan untuk mencapai tujuannya secara optimal. Sumber daya yang dimaksud mencakup sumber daya manusia, finansial, material, serta waktu yang diperlukan dalam proses perencanaan hingga pelaksanaan. Dalam konteks penelitian efektivitas, ketersediaan sumber daya menunjukkan sejauh mana program memiliki dukungan yang memadai untuk dijalankan dengan baik. Jika sumber daya tidak tersedia atau tidak mencukupi, maka efektivitas program akan sulit dicapai, meskipun desain programnya sudah baik.

1. Operator

Dalam penelitian ini, tersedianya sumber daya merupakan salah satu indikator penting yang mendukung keberhasilan pelaksanaan program. Salah satu sub indikator yang sangat berpengaruh adalah ketersediaan operator. Operator di sini merujuk pada petugas atau tenaga pelaksana yang bertugas dalam proses otentikasi penerima manfaat Taspen, seperti memasukkan data, memandu peserta, serta menangani permasalahan teknis atau administratif yang muncul selama proses berlangsung. Ketersediaan operator yang memadai, baik dari segi jumlah maupun kompetensinya, menjadi faktor penentu dalam memastikan bahwa proses otentikasi berjalan lancar, cepat, dan akurat.

Fakhri Ahmad Fuadi¹ dan Kartius²

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai informan mengenai tersedianya operator di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Pekanbaru, Penerapan sub indikator tersedianya operator sebagai bagian dari Efektivitas pelayanan yang ada di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Pekanbaru. Ketiadaan operator yang secara khusus membidangi aplikasi Taspen Otentikasi di PT Taspen Kantor Cabang Pekanbaru merupakan salah satu kendala yang memengaruhi efektivitas pelaksanaan layanan otentikasi bagi para peserta, khususnya pensiunan. Idealnya, operator memiliki peran penting dalam memberikan pendampingan teknis, menangani kendala penggunaan aplikasi, serta memastikan proses otentikasi berjalan dengan lancar. Namun, di kantor cabang Pekanbaru, hingga saat ini belum ada tenaga operator yang ditugaskan secara khusus untuk menangani sistem aplikasi Taspen Otentikasi. Akibatnya, proses otentikasi sebagian besar dibebankan kepada peserta secara mandiri, atau ditangani oleh staf layanan yang merangkap tugas tanpa fokus penuh pada aspek teknis aplikasi. Hal ini tentu menyulitkan, terutama bagi peserta lanjut usia yang tidak terbiasa menggunakan teknologi. Ketiadaan operator khusus ini mencerminkan adanya keterbatasan dalam alokasi sumber daya manusia dan dukungan teknis di tingkat cabang, yang pada akhirnya dapat berdampak pada efektivitas, efisiensi, serta kualitas layanan kepada peserta. Oleh karena itu, keberadaan operator khusus sangat diperlukan sebagai bentuk komitmen untuk mendukung transformasi layanan digital yang inklusif dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Berdasarkan hasil observasi di PT Taspen Cabang Pekanbaru, sub indikator operator pada indikator tersedianya sumber daya menunjukkan adanya keterbatasan yang cukup signifikan. Saat ini, belum tersedia operator khusus yang secara penuh menangani aplikasi Taspen Otentikasi, sehingga tugas-tugas terkait aplikasi ini masih menjadi bagian dari tanggung jawab petugas pelayanan umum. Hal ini berdampak pada efektivitas penanganan teknis aplikasi, terutama saat terjadi kendala atau ketika peserta memerlukan bantuan khusus dalam proses otentikasi. Petugas yang ada memang telah mendapatkan pelatihan dasar, namun karena tidak adanya tenaga operator yang fokus dan ahli di bidang teknologi informasi, penanganan teknis menjadi kurang optimal dan cenderung memakan waktu lebih lama. Kondisi ini menunjukkan bahwa kebutuhan akan operator khusus sangat penting guna menunjang kelancaran operasional dan memastikan tersedianya sumber daya manusia yang sesuai dengan perkembangan teknologi pelayanan di lingkungan PT Taspen.

2. anggaran

Fakhri Ahmad Fuadi¹ dan Kartius²

Menurut Anthony dan Young (2003), pengelolaan anggaran harus mendukung pencapaian tujuan strategis organisasi. Mereka menekankan bahwa efektivitas program bergantung pada ketepatan pengalokasian dan pemanfaatan anggaran. Dalam penelitian ini, anggaran merupakan salah satu elemen penting dari indikator tersedianya sumber daya. Anggaran mencerminkan sejauh mana dukungan finansial diberikan untuk mendukung pelaksanaan suatu program atau kebijakan. Tanpa anggaran yang memadai, kegiatan yang telah dirancang tidak akan dapat dilaksanakan secara optimal, bahkan bisa terhenti di tengah jalan. Oleh karena itu, ketersediaan anggaran menjadi faktor fundamental yang menentukan apakah tujuan program dapat tercapai secara efektif. Anggaran berfungsi tidak hanya sebagai alat pembiayaan, tetapi juga sebagai instrumen perencanaan, pengendalian, dan evaluasi.

Dari hasil wawancara dengan Branch Manager dan Kepala Bidang Layanan dan Kepesertaan mengenai anggaran dalam indikator tersedianya sumber daya, dapat disimpulkan bahwa anggaran merupakan elemen krusial dalam mendukung tersedianya sumber daya untuk pelaksanaan program otentikasi peserta di PT Taspen Pekanbaru. Meskipun anggaran operasional telah dialokasikan dari kantor pusat, namun jumlahnya dinilai masih terbatas, terutama dalam hal penyediaan operator khusus, pelatihan teknis, serta infrastruktur pendukung layanan digital. Keterbatasan ini berdampak pada keterlaksanaan program secara optimal, khususnya dalam memberikan pelayanan kepada peserta lansia yang membutuhkan bantuan langsung. Kedua narasumber sepakat bahwa dengan adanya penambahan atau fleksibilitas anggaran, efektivitas layanan dapat ditingkatkan, baik dari segi pendampingan peserta maupun kelancaran proses otentikasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, peningkatan alokasi dan pemanfaatan anggaran secara tepat menjadi salah satu solusi penting untuk memperkuat kualitas layanan berbasis digital di PT Taspen Pekanbaru.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna aplikasi Taspen otentikasi mengenai sub indikator anggaran dalam ketersediaan sumber daya, dapat disimpulkan bahwa investasi anggaran teknologi yang dilakukan oleh PT Taspen telah memberikan dampak positif yang sangat signifikan terhadap pengalaman pengguna akhir. Narasumber sebagai representasi pengguna senior mengonfirmasi adanya transformasi kualitas layanan yang dramatis, dimana aplikasi yang sebelumnya sering mengalami gangguan teknis, lambat, dan error kini telah menjadi platform yang stabil, dan reliable. Peningkatan ini mencerminkan bahwa alokasi anggaran untuk infrastruktur teknologi, sistem keamanan, dan pengembangan aplikasi telah

Fakhri Ahmad Fuadi¹ dan Kartius²

tepat sasaran dan memberikan return on investment yang tinggi bagi organisasi maupun pengguna.

Berdasarkan hasil observasi di PT Taspen Cabang Pekanbaru terkait sub indikator anggaran pada indikator tersedianya sumber daya menunjukkan bahwa alokasi anggaran secara umum telah disesuaikan dengan kebutuhan operasional kantor, termasuk dalam mendukung pelaksanaan aplikasi Taspen Otentikasi. Anggaran digunakan untuk pembiayaan kegiatan sosialisasi, pemeliharaan perangkat, serta pelatihan dasar bagi pegawai. Namun, dalam pelaksanaannya, terdapat keterbatasan anggaran khusus yang dialokasikan untuk pengembangan dan peningkatan kualitas layanan digital. Hal ini terlihat dari belum adanya investasi khusus untuk pengadaan tenaga IT profesional maupun peningkatan sistem pendukung aplikasi. Beberapa kegiatan peningkatan kapasitas dan dukungan teknis masih mengandalkan anggaran pusat, sehingga ruang gerak cabang dalam melakukan inovasi bersifat terbatas. Meskipun begitu, manajemen tetap berupaya mengoptimalkan anggaran yang tersedia untuk menjaga kelancaran operasional dan pelayanan. Secara keseluruhan, anggaran yang tersedia cukup mendukung, namun masih perlu ditingkatkan untuk menjamin kesiapan sumber daya dalam menghadapi tuntutan digitalisasi layanan secara berkelanjutan.

3. Teknologi

Information Systems, teknologi informasi merupakan sumber daya strategis yang sangat menentukan efisiensi dan efektivitas organisasi modern. Dalam penelitian ini, teknologi merupakan salah satu sub indikator penting dalam kategori tersedianya sumber daya. Teknologi berperan sebagai alat bantu utama dalam mendukung kelancaran pelaksanaan program, peningkatan efisiensi kerja, serta memperluas jangkauan layanan kepada sasaran program.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Branch Manager dan Kepala Bidang Layanan dan Kepesertaan PT Taspen Pekanbaru, dapat disimpulkan bahwa teknologi merupakan komponen penting dalam mendukung efektivitas layanan digital, khususnya dalam implementasi aplikasi Taspen Otentikasi. Keduanya sepakat bahwa ketersediaan teknologi tidak hanya terbatas pada keberadaan aplikasi, tetapi juga mencakup infrastruktur pendukung seperti perangkat keras, jaringan internet, serta sumber daya manusia yang memiliki kemampuan teknis. Meskipun aplikasi sudah diterapkan dan memberikan

Fakhri Ahmad Fuadi¹ dan Kartius²

kemudahan bagi peserta, namun implementasinya masih menghadapi kendala, antara lain keterbatasan perangkat di unit kerja, belum meratanya jaringan, dan kurangnya SDM yang kompeten di bidang teknologi. Oleh karena itu, mereka menilai bahwa tersedianya teknologi yang layak dan didukung oleh kesiapan internal sangat berpengaruh terhadap efektivitas program. Dukungan terhadap teknologi harus dilihat sebagai bagian integral dari ketersediaan sumber daya agar layanan berbasis digital dapat berjalan optimal dan merata bagi seluruh peserta.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna aplikasi Taspen otentikasi mengenai sub indikator teknologi dalam ketersediaan sumber daya, dapat disimpulkan bahwa implementasi teknologi yang dilakukan PT Taspen telah berhasil menciptakan transformasi pengalaman pengguna yang sangat signifikan. Meskipun aplikasi tersebut memberikan kemudahan dalam proses otentikasi bagi peserta, terutama karena tidak perlu lagi datang ke kantor cabang, namun masih terdapat berbagai kendala yang berkaitan dengan aspek teknologi. Pengguna mengalami hambatan seperti gangguan jaringan internet, kegagalan sistem dalam mengenali wajah, dan keterbatasan pemahaman peserta lansia terhadap penggunaan aplikasi digital. Selain itu, tidak tersedianya petugas teknis atau operator khusus yang dapat membantu peserta saat mengalami masalah teknis menunjukkan bahwa dukungan teknologi belum sepenuhnya memadai. Oleh karena itu, peserta menilai bahwa tersedianya teknologi harus mencakup tidak hanya aplikasi, tetapi juga dukungan infrastruktur, jaringan yang stabil, perangkat yang sesuai, serta bantuan teknis yang mudah diakses. Hal ini penting agar seluruh peserta, termasuk yang kurang memahami teknologi, tetap dapat merasakan manfaat layanan secara efektif.

Berdasarkan hasil observasi di PT Taspen Cabang Pekanbaru menunjukkan bahwa sub indikator teknologi pada indikator tersedianya sumber daya telah diimplementasikan dengan cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa keterbatasan. Secara umum, perangkat keras seperti komputer, scanner, dan jaringan internet sudah tersedia dan mendukung operasional pelayanan, termasuk dalam menjalankan aplikasi Taspen Otentikasi. Aplikasi ini sendiri merupakan bentuk pemanfaatan teknologi yang mendukung efisiensi dan kecepatan pelayanan kepada peserta. Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan kendala teknis seperti gangguan jaringan atau keterbatasan kapasitas sistem yang berdampak pada kelancaran proses otentikasi. Selain itu, belum tersedianya tenaga ahli teknologi informasi

secara khusus di kantor cabang juga menjadi tantangan tersendiri dalam penanganan masalah teknis secara cepat dan tepat. Meskipun begitu, pihak Taspen Pekanbaru terus berupaya memelihara dan mengoptimalkan teknologi yang ada melalui koordinasi dengan pusat serta peningkatan kemampuan pegawai. Dengan demikian, keberadaan teknologi di PT Taspen Pekanbaru cukup mendukung tersedianya sumber daya, namun masih memerlukan penguatan untuk menunjang pelayanan digital yang lebih andal dan berkelanjutan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dan dokumentasi yang dilakukan di PT Taspen (Persero) kantor cabang Pekanbaru, mengenai indikator tersedianya sumber daya belum optimal meskipun pada operator yang khusus membidangi aplikasi Taspen Otentikasi tidak ada di kantor cabang Pekanbaru. Dalam pelaksanaan layanan otentikasi berbasis digital melalui aplikasi Taspen Otentikasi, keberadaan operator yang secara khusus menangani sistem ini menjadi hal yang sangat penting. Namun, berdasarkan hasil wawancara dan observasi lapangan, diketahui bahwa di Kantor Cabang PT Taspen Pekanbaru belum tersedia operator atau petugas khusus yang ditugaskan secara langsung untuk menangani aplikasi otentikasi tersebut. Ketiadaan operator ini berdampak pada keterbatasan layanan teknis di tingkat cabang, terutama ketika peserta mengalami kesulitan dalam proses penggunaan aplikasi, seperti kegagalan pengenalan wajah, masalah login, atau kendala teknis lainnya. Akibatnya, peserta yang kesulitan tidak memiliki rujukan langsung di kantor cabang untuk mendapatkan bantuan atau panduan penggunaan aplikasi. Selama ini, penanganan masalah teknis umumnya diarahkan ke pusat atau diserahkan kepada petugas layanan umum, yang tidak secara spesifik dibekali kompetensi teknis mendalam mengenai sistem otentikasi digital. Hal ini tentu menjadi hambatan dalam menjamin efektivitas layanan digital yang seharusnya bersifat cepat, responsif, dan mudah diakses oleh seluruh peserta, termasuk mereka yang kurang paham teknologi. Dengan tidak adanya operator khusus, maka respon terhadap keluhan teknis menjadi lambat, dan tingkat kepuasan peserta terhadap layanan digital berpotensi menurun. Kondisi ini menunjukkan perlunya penguatan sumber daya manusia, khususnya dengan menempatkan operator teknis yang kompeten di setiap kantor cabang, agar sistem digital seperti aplikasi Taspen Otentikasi dapat berjalan secara optimal dan mendukung pelayanan yang efektif.

Proses Internal

Fakhri Ahmad Fuadi¹ dan Kartius²

Proses internal dalam penelitian efektivitas adalah rangkaian aktivitas, mekanisme, dan prosedur yang berlangsung di dalam suatu organisasi atau sistem yang berperan penting dalam mendukung pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Proses ini mencakup berbagai aspek operasional seperti alur kerja, koordinasi antarunit, pengambilan keputusan, serta sistem komunikasi dan pengelolaan informasi internal. Dalam konteks penelitian efektivitas, penilaian terhadap proses internal bertujuan untuk mengukur sejauh mana aktivitas yang berlangsung di dalam organisasi berjalan secara efisien, terkoordinasi, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Meskipun tidak selalu terlihat dari luar, proses internal memiliki pengaruh besar terhadap kualitas output atau hasil akhir dari suatu program, kebijakan, atau layanan.

1. sosialisasi

Robbins (2003) Sosialisasi merupakan proses penting dalam organisasi untuk membantu individu menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja dan memahami peran mereka. Sosialisasi dalam indikator proses internal merupakan upaya sistematis organisasi untuk menyampaikan informasi, pemahaman, serta pembentukan kesadaran kepada seluruh anggota atau pihak terkait mengenai kebijakan, prosedur, program, atau perubahan yang terjadi di dalam organisasi. Dalam konteks efektivitas, sosialisasi berperan penting karena menentukan sejauh mana pegawai atau pengguna layanan memahami dan menjalankan peran mereka sesuai dengan arah dan tujuan organisasi. Proses ini dapat dilakukan melalui berbagai cara seperti pelatihan, workshop, pertemuan internal, media digital, hingga surat edaran resmi. Sosialisasi yang baik akan mendorong keterlibatan, mengurangi resistensi terhadap perubahan, serta meningkatkan kejelasan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Branch Manager, Kepala Bidang Layanan dan Kepsertaan serta pengguna aplikasi Taspen Otentikasi, dapat disimpulkan bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh PT Taspen memiliki peran penting dalam membantu pengguna memahami cara kerja aplikasi. Meskipun pada awalnya pengguna mengalami kebingungan, adanya penjelasan langsung dari petugas serta panduan yang diberikan mampu meningkatkan pemahaman dan kenyamanan dalam menggunakan aplikasi. Sosialisasi dinilai sudah cukup membantu, namun masih diperlukan peningkatan dalam hal jangkauan dan metode penyampaian informasi, terutama bagi pengguna yang kurang familiar dengan

Fakhri Ahmad Fuadi¹ dan Kartius²

teknologi. Dengan demikian, sosialisasi yang efektif menjadi kunci utama dalam mendukung kelancaran proses internal, khususnya dalam hal pelayanan digital kepada peserta.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Kantor PT Taspen Pekanbaru, terlihat bahwa upaya sosialisasi telah menjadi bagian dari rutinitas proses internal dalam mendukung pelaksanaan layanan dan program kerja. Sosialisasi dilakukan melalui berbagai media, seperti papan pengumuman, brosur layanan, banner informasi, serta penyampaian langsung dalam forum-forum internal dan kegiatan pelatihan teknis. Di ruang pelayanan, tersedia informasi tertulis mengenai penggunaan aplikasi Taspen Otentikasi, serta petugas frontliner yang siap memberikan penjelasan kepada peserta yang belum familiar dengan aplikasi tersebut. Selain itu, kantor cabang juga terlihat aktif dalam menginformasikan pembaruan sistem atau prosedur baru melalui rapat staf dan instruksi kerja yang disampaikan secara berkala. Namun demikian, dalam pengamatan lapangan masih terdapat tantangan, terutama dalam menjangkau peserta lansia atau pensiunan yang tidak aktif mengikuti perkembangan digital, sehingga efektivitas sosialisasi sangat bergantung pada pendekatan personal dari petugas pelayanan. Secara keseluruhan, sosialisasi di Kantor PT Taspen Pekanbaru sudah berjalan dengan baik sebagai bagian dari proses internal, namun tetap perlu penguatan pada sisi inklusivitas dan adaptasi terhadap karakteristik peserta.

2. Koordinasi

Richard M. Steers (1977) Dalam buku *“Organizational Effectiveness A Behavioral View”*, Steers menyatakan bahwa koordinasi merupakan bagian integral dari proses internal yang berkontribusi langsung terhadap efektivitas organisasi. Ia menekankan bahwa proses internal yang berjalan dengan baik membutuhkan koordinasi antarunit dan antarindividu agar tidak terjadi tumpang tindih tugas, keterlambatan informasi, maupun kesalahan dalam pelaksanaan kebijakan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan pengguna aplikasi Taspen Otentikasi mengenai aspek koordinasi dalam indikator proses internal, dapat disimpulkan bahwa sistem koordinasi PT Taspen sudah memiliki fondasi yang baik namun masih memerlukan optimalisasi dalam beberapa area kunci. Koordinasi yang melibatkan banyak pihak dalam ekosistem aplikasi Taspen Otentikasi menunjukkan kompleksitas yang memerlukan pendekatan sistematis dan terintegrasi untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pengguna. Hasil wawancara ini mengimplikasikan perlunya redefinisi

indikator proses internal untuk aspek koordinasi, yang tidak hanya mengukur ketersediaan channel komunikasi tetapi juga efektivitas, kecepatan respons, dan tingkat kepuasan pengguna terhadap proses koordinasi. PT Taspen perlu mempertimbangkan pengembangan dashboard koordinasi yang dapat memonitor real-time status berbagai proses yang melibatkan koordinasi berbagai pihak, serta implementasi yang memungkinkan perbaikan berkelanjutan dalam sistem koordinasi secara keseluruhan.

Dalam Teori Keterbukaan Organisasi oleh Steers mengatakan koordinasi merupakan bagian penting dari indikator proses internal yang menentukan tingkat efektivitas organisasi secara keseluruhan. Steers memandang bahwa organisasi yang efektif adalah organisasi yang mampu menyatukan berbagai kegiatan internal secara terpadu dan terarah. Dalam hal ini, koordinasi berperan sebagai mekanisme yang menjembatani antarunit, antarindividu, dan antarproses agar seluruh bagian organisasi dapat bergerak selaras menuju tujuan bersama. Untuk itu dalam sub indikator koordinasi pada indikator proses internal di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Pekanbaru masih belum optimal dengan adanya beberapa kendala yang membuat pengguna tidak nyaman.

3. Konsultasi

Dalam kerangka teori efektivitas organisasi, Steers menjelaskan bahwa interaksi yang terbuka dan konsultatif antar unit organisasi mencerminkan proses internal yang sehat dan adaptif. Menurutnya, organisasi yang mendorong konsultasi internal akan lebih mudah beradaptasi terhadap perubahan, menghindari konflik, dan mempertahankan integrasi antarbagian. Konsultasi pada indikator proses internal adalah proses komunikasi dua arah yang dilakukan antarindividu atau antarunit dalam organisasi, baik secara formal maupun informal, dengan tujuan untuk menyamakan pemahaman, menyelesaikan permasalahan, atau memperoleh masukan sebelum mengambil keputusan atau melaksanakan suatu kebijakan. Dalam konteks efektivitas organisasi, konsultasi menjadi salah satu elemen kunci yang mendukung koordinasi, partisipasi, dan kelancaran operasional.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di lingkungan kerja PT Taspen Pekanbaru, terlihat bahwa proses konsultasi internal berjalan secara aktif dan menjadi bagian dari rutinitas operasional. Hal ini tampak dari adanya forum rapat harian atau mingguan

antarbagian, di mana para kepala bidang dan staf menyampaikan perkembangan tugas, kendala yang dihadapi, serta mendiskusikan solusi secara bersama-sama. Selain itu, suasana kerja menunjukkan adanya budaya terbuka dalam berkomunikasi, di mana staf tidak ragu untuk meminta pendapat atau klarifikasi kepada rekan kerja maupun atasan sebelum mengambil tindakan, khususnya dalam menangani masalah peserta atau kendala teknis pada aplikasi Taspen Otentikasi.

Dalam beberapa kasus yang diamati, petugas layanan tidak langsung memberikan jawaban final kepada peserta yang mengalami kendala, melainkan terlebih dahulu melakukan konsultasi dengan bagian teknis atau supervisor untuk memastikan bahwa solusi yang diberikan sesuai dengan prosedur dan kebijakan. Proses konsultasi ini berlangsung cepat, baik secara langsung maupun melalui media komunikasi internal seperti grup kerja dan aplikasi chat resmi instansi. Hasilnya, proses pelayanan tetap berjalan lancar, akurat, dan peserta merasa dilayani secara profesional. Dari observasi ini dapat disimpulkan bahwa PT Taspen Pekanbaru telah membangun sistem konsultasi internal yang efektif sebagai bagian penting dalam mendukung kelancaran dan kualitas proses internal organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan pihak manajemen, kepala bidang, serta pengguna layanan di PT Taspen Pekanbaru, dapat disimpulkan bahwa indikator proses internal telah dijalankan dengan cukup efektif melalui tiga aspek utama, yaitu sosialisasi, koordinasi, dan konsultasi. Sosialisasi dilakukan secara rutin baik secara langsung maupun melalui media digital, sehingga informasi terkait kebijakan dan penggunaan aplikasi seperti Taspen Otentikasi dapat tersampaikan dengan jelas kepada pegawai dan peserta. Koordinasi antarbagian juga berjalan dengan baik, terbukti dari adanya kerja sama lintas unit dalam menyelesaikan kendala pelayanan serta respons cepat terhadap permasalahan teknis maupun administratif. Sementara itu, praktik konsultasi turut memperkuat pengambilan keputusan dan penyelesaian masalah, karena setiap tindakan yang diambil didasarkan pada diskusi atau masukan dari pihak terkait, baik secara internal maupun dengan kantor pusat.

Kepuasan

Indikator kepuasan dalam penelitian ini merupakan salah satu ukuran penting yang digunakan untuk menilai sejauh mana program, layanan, atau kebijakan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan para penerima manfaat atau pengguna. Kepuasan ini mencerminkan penilaian subjektif yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, ketepatan hasil, kemudahan akses, serta sikap dan responsivitas penyelenggara layanan. Dalam konteks efektivitas, kepuasan menjadi penentu keberhasilan program tidak hanya dari sisi pencapaian tujuan formal, tetapi juga dari persepsi dan pengalaman pengguna terhadap proses dan hasil yang diperoleh.

1. prosedur

Sejalan dengan teori di atas prosedur pelayanan merupakan parameter untuk mengukur efektivitas pada indikator kepuasan dalam pelayanan public.

Berdasarkan hasil wawancara dengan key informan dan informan aplikasi Taspen Otentikasi, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap prosedur aplikasi berada pada kategori baik dengan rata-rata penilaian positif. Aspek yang paling memuaskan pengguna adalah kemudahan prosedur login dan otentikasi harian yang cepat dan efisien, serta transparansi dalam prosedur klaim dan pencairan tunjangan yang memungkinkan pengguna memantau status permohonan secara real-time. Prosedur pendaftaran awal juga dinilai cukup mudah dipahami dengan panduan yang jelas dan bahasa yang mudah dipahami oleh berbagai kalangan usia. Namun demikian, terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan. Kendala utama yang dihadapi pengguna meliputi kesulitan pada prosedur verifikasi wajah yang sensitif terhadap kondisi pencahayaan, kompleksitas dalam prosedur unggah dokumen yang memerlukan spesifikasi teknis tertentu, dan lambatnya waktu respons tim dukungan teknis untuk penyelesaian masalah urgent. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna, disarankan agar pengembang aplikasi menyediakan opsi backup login alternatif, fitur kompres otomatis untuk dokumen berukuran besar, peningkatan algoritma verifikasi wajah yang lebih adaptif terhadap berbagai kondisi pencahayaan, dan mempercepat sistem respons dukungan teknis. Secara keseluruhan, aplikasi Taspen Otentikasi telah berhasil memenuhi kebutuhan dasar pengguna dalam mengakses layanan pensiun secara digital dengan prosedur yang terstruktur dan sistematis.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di PT Taspen Cabang Pekanbaru, terlihat bahwa penerapan pelayanan pada indikator kepuasan peserta sudah berjalan cukup baik dan terstruktur. Petugas layanan tampak sigap dan ramah dalam menerima peserta, serta mampu memberikan informasi yang jelas dan sesuai kebutuhan. Alur pelayanan di ruang front office terpantau tertata rapi, dengan adanya sistem antrean elektronik, ruang tunggu yang nyaman, dan media informasi yang memadai seperti brosur dan layar digital. Selain itu, peserta diberikan kemudahan dalam proses administrasi melalui penggunaan aplikasi digital seperti Taspen Otentikasi, yang mempermudah akses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor. Dalam beberapa interaksi yang diamati, peserta terlihat puas dengan kecepatan dan kejelasan proses layanan yang diberikan. PT Taspen Pekanbaru juga menyediakan kotak saran dan formulir survei kepuasan sebagai bentuk keterbukaan terhadap masukan dari peserta. Secara keseluruhan, observasi menunjukkan bahwa upaya peningkatan kepuasan peserta telah menjadi perhatian utama dan menjadi bagian dari implementasi prosedur pelayanan yang efektif dan berorientasi pada kebutuhan peserta.

2. komunikasi

Komunikasi pada indikator kepuasan merupakan unsur penting yang mencerminkan sejauh mana informasi disampaikan secara efektif, jelas, dan terbuka antara pemberi layanan dan penerima layanan. Dalam konteks organisasi pelayanan publik seperti PT Taspen, komunikasi tidak hanya mencakup penyampaian informasi mengenai prosedur dan hak peserta, tetapi juga melibatkan kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan, menanggapi keluhan, serta memberikan penjelasan secara ramah dan mudah dipahami. Komunikasi yang baik akan menciptakan rasa dihargai dan dipahami, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan peserta. Berdasarkan hasil wawancara dengan Branch Manager dan Kepala Bidang Layanan dan Kepesertaan PT Taspen Pekanbaru, dapat disimpulkan bahwa komunikasi memegang peranan penting dalam menunjang kepuasan peserta. Keduanya sepakat bahwa komunikasi yang efektif, jelas, dan ramah tidak hanya membantu peserta memahami prosedur layanan, tetapi juga menciptakan rasa percaya, aman, dan nyaman dalam setiap interaksi. Upaya seperti pelatihan komunikasi bagi petugas, pemanfaatan berbagai saluran informasi, sertaketerbukaan terhadap masukan dan keluhan peserta menjadi bagian dari strategi komunikasi yang

diterapkan secara konsisten. Komitmen terhadap komunikasi dua arah menunjukkan bahwa PT Taspen Pekanbaru menempatkan kepuasan peserta sebagai prioritas utama dalam setiap aspek pelayanan. Dengan demikian, komunikasi tidak hanya menjadi alat penyampaian informasi, tetapi juga pilar utama dalam membangun pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada kebutuhan peserta. Berdasarkan hasil wawancara dengan lima pengguna aplikasi Taspen Otentikasi terkait aspek komunikasi, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap komunikasi dalam aplikasi berada pada level cukup baik dengan beberapa aspek yang menonjol dan area yang memerlukan perbaikan. Aspek komunikasi yang paling diapresiasi pengguna adalah sistem notifikasi push yang informatif dan tepat waktu, komunikasi keamanan melalui email dan SMS yang memberikan rasa aman, serta fitur tracking status yang transparan dalam memberikan update progres layanan. Pengguna juga memberikan penilaian positif terhadap konsistensi penggunaan bahasa Indonesia di seluruh aplikasi dan ketersediaan fitur FAQ yang cukup lengkap sebagai sarana komunikasi informatif. Namun demikian, terdapat beberapa kelemahan signifikan dalam aspek komunikasi yang menurunkan tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan. Permasalahan utama yang diidentifikasi meliputi penggunaan bahasa teknis yang sulit dipahami dalam pesan error, tidak tersedianya fitur komunikasi langsung seperti live chat atau chatbot, kualitas layanan call center yang sering mengalami antrian panjang dan gangguan teknis, serta ukuran font yang kurang optimal untuk pengguna berusia lanjut. Untuk meningkatkan kepuasan komunikasi, disarankan agar pengembang aplikasi melakukan penyederhanaan bahasa dalam pesan sistem dengan menyediakan penjelasan yang lebih user-friendly, mengintegrasikan fitur live chat atau chatbot untuk respons cepat, meningkatkan kapasitas dan kualitas layanan call center, serta mengoptimalkan desain antarmuka dengan memperhatikan aksesibilitas bagi berbagai kelompok usia. Meskipun komunikasi dasar dalam aplikasi sudah berfungsi dengan baik, peningkatan pada aspek interaktivitas dan kemudahan akses bantuan akan sangat berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pengguna terhadap komunikasi aplikasi Taspen Otentikasi secara menyeluruh.

3. kepuasan

Kepuasan dalam penelitian ini merupakan salah satu ukuran penting yang digunakan untuk menilai sejauh mana program, layanan, atau kebijakan mampu memenuhi harapan

dan kebutuhan para penerima manfaat atau pengguna. Kepuasan ini mencerminkan penilaian subjektif yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, ketepatan hasil, kemudahan akses, serta sikap dan responsivitas penyelenggara layanan. Dalam konteks efektivitas, kepuasan menjadi penentu keberhasilan program tidak hanya dari sisi pencapaian tujuan formal, tetapi juga dari persepsi dan pengalaman pengguna terhadap proses dan hasil yang diperoleh.

Dari hasil wawancara dengan Branch Manager dan Kepala Bidang Layanan dan Kepesertaan PT Taspen Pekanbaru menunjukkan bahwa kepuasan peserta menjadi prioritas utama dalam penyelenggaraan pelayanan. Keduanya sepakat bahwa kepuasan tidak hanya bergantung pada kecepatan penyelesaian layanan, tetapi juga pada kualitas interaksi, kemudahan proses, dan sikap profesional petugas. PT Taspen Pekanbaru berupaya membangun pelayanan yang humanis dan responsif dengan memperhatikan kebutuhan individu peserta secara personal. Evaluasi rutin melalui survei kepuasan dan penerimaan masukan dari peserta digunakan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan layanan secara berkelanjutan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa upaya peningkatan kepuasan telah menjadi bagian penting dari strategi pelayanan, serta mencerminkan komitmen organisasi dalam mewujudkan layanan yang efektif, bermutu, dan berorientasi pada peserta.

Dari perspektif pengguna, Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna aplikasi Taspen Otentikasi, dapat disimpulkan bahwa secara umum peserta merasa puas dengan layanan digital yang diberikan melalui aplikasi tersebut. Pengguna menilai aplikasi ini memudahkan proses otentikasi karena dapat dilakukan secara mandiri tanpa harus datang langsung ke kantor, sehingga menghemat waktu dan biaya. Selain itu, fitur yang tersedia dinilai cukup jelas dan mudah dipahami, meskipun sebagian peserta masih berharap adanya peningkatan dalam hal kecepatan akses dan respons sistem. Sikap petugas yang membantu ketika peserta mengalami kendala teknis juga turut memberikan pengalaman positif. Secara keseluruhan, pengguna merasa bahwa aplikasi Taspen Otentikasi telah memberikan kemudahan, efisiensi, dan rasa aman dalam pengurusan hak mereka, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap tingkat kepuasan peserta terhadap layanan Taspen secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, kesimpulan pada indikator kepuasan yang mencakup sub indikator prosedur, komunikasi, dan kepuasan aplikasi ini telah mencapai level kepuasan yang baik dengan rata-rata penilaian 7,4 dari skala 10, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna memberikan respons positif terhadap digitalisasi layanan pensiun yang ditawarkan. Faktor-faktor yang paling berkontribusi terhadap kepuasan pengguna meliputi efisiensi waktu yang signifikan dibandingkan sistem manual, transparansi informasi yang memungkinkan akses mudah terhadap data kepesertaan dan riwayat kontribusi, keamanan berlapis yang memberikan rasa aman dalam transaksi keuangan, serta kemudahan akses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor Taspen. Pengguna juga mengapresiasi fitur-fitur modern seperti simulasi pensiun, tracking real-time untuk proses klaim, dan sistem notifikasi yang membantu mengelola jadwal administratif dengan lebih terorganisir. Namun demikian, terdapat beberapa aspek yang menurunkan tingkat kepuasan dan menjadi area yang memerlukan perhatian pengembang aplikasi. Kendala utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna meliputi kompleksitas penggunaan bagi pengguna berusia lanjut yang memerlukan bantuan pihak ketiga, gangguan teknis seperti kegagalan verifikasi wajah dan masalah login yang mengharuskan pengulangan proses, stabilitas aplikasi yang sesekali mengalami bug minor dan waktu loading yang lambat, serta kurangnya dukungan teknis yang responsif untuk mengatasi masalah urgent.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di PT Taspen Kantor Cabang Pekanbaru mengenai efektivitas penggunaan aplikasi Taspen Otentikasi, dapat disimpulkan bahwa implementasi aplikasi digital ini telah menunjukkan tingkat efektivitas yang signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan pensiun dengan pencapaian yang memuaskan pada ketiga sub indikator yang diteliti. Dari aspek efisiensi waktu, aplikasi Taspen Otentikasi terbukti mampu mengurangi durasi pelayanan administratif hingga 70% dibandingkan dengan sistem manual konvensional, dimana proses yang sebelumnya membutuhkan waktu 2-3 jam kini dapat diselesaikan dalam waktu 30-45 menit melalui platform digital. Efisiensi ini tercermin dari eliminasi waktu tunggu antrian fisik, pengurangan proses verifikasi dokumen manual, dan otomatisasi berbagai tahapan administratif yang memungkinkan pengguna menyelesaikan transaksi kapan saja tanpa terikat jam operasional kantor. Implementasi fitur-

fitur seperti upload dokumen digital, verifikasi biometrik, dan sistem tracking real-time berkontribusi signifikan terhadap pencapaian efisiensi waktu yang optimal bagi seluruh stakeholder.

Daftar Pustaka

- Arikunto, S. 2002. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Atmosudidjo, Prajudi. 2004. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Bumi Aksara Bafadal.
- Ibrahim. 2011. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara
- Bernard, Chester. 1992. *Organisasi dan Manajemen, Struktur, Perilaku dan Proses*. Jakarta: Gramedia
- Bernardian and Russel. 1993. *Human Resource Management*. New Jersey: International Editions Upper Saddle River, Prentice Hall
- Daft, Richard L. 2007. *Manajemen Edisi ke 6*. Jakarta: Salemba Empat.
- Daryanto. 2005. *Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Donabedian, A. 1980. *The Definition of Quality and Approaches its Assesment*. Ann Arbor Michigan Administration Press Vol.1
- Georgopolous dan Tannenbaum. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Hasibuan, Malayu SP. 2002. *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hasibuan, Malayu SP. 2011. *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara
- Havery, David. 2000. *Model Analitical Chemistry*. The McGraw Hill Companies. USA
- Arikunto, S. 2002. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Atmosudidjo, Prajudi. 2004. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Bumi Aksara Bafadal.
- Ibrahim. 2011. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara
- Bernard, Chester. 1992. *Organisasi dan Manajemen, Struktur, Perilaku dan Proses*. Jakarta: Gramedia
- Bernardian and Russel. 1993. *Human Resource Management*. New Jersey: International Editions Upper Saddle River, Prentice Hall
- Daft, Richard L. 2007. *Manajemen Edisi ke 6*. Jakarta: Salemba Empat.
- Daryanto. 2005. *Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Donabedian, A. 1980. *The Definition of Quality and Approaches its Assesment*.

Fakhri Ahmad Fuadi¹ dan Kartius²

Ann Arbor Michigan Administration Press Vol.1

Georgopolous dan Tannenbaum. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga

Hasibuan, Malayu SP. 2002. *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara

Hasibuan, Malayu SP. 2011. *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara

Havery, David. 2000. *Model Analytical Chemistry*. The McGraw Hill Companies. USA

Pertanggungjawaban Dana Belanja Pensiun yang Dilaksanakan oleh PT. Taspen (Persero) dan PT. Asabri (Persero).

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 128/PMK.02/2016 Tentang Persyaratan dan Besar Manfaat Tabungan Hari Tua Bagi Pegawai Negeri Sipil.

Riduwan. 2012. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta

Sedarmayanti. 1995. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Ilham Jaya

Semil, Nurmah. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Depok: Prenadamedia Group

Siagian, Sondang P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara

Subagyo, Joko P. 2011. *Metodologi Penelitian Dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Aneka Cipta.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RPD*. Bandung: Alfabeta

Suyanto. 2005. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana Prenanda Media

Steers, Richrad. M. 1985. *Efektivitas Organisasi Seri Manajemen No. 47*. Jakarta: Erlangga

Terry, George R dan Leslie W. Rue. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi

Aksara Wursanto. 2005. *Dasar-dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: Gramedia Pustaka Utama

Handrian, E., & Andry, H. (2020). Sustainable Development Goals: Tinjauan Percepatan Pencapaian di Provinsi Riau. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 77-87

Handrian, E., Muslikhah, U., & Rosmita, R. (2024). Diffusion of Application Policy Innovation Pekan Kita (PEKA) in Pekanbaru City. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(1).

Handrian, E., & Andry, H. (2020). Sustainable Development Goals: Tinjauan Percepatan Pencapaian di Provinsi Riau. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 77-87

Handrian, E., Muslikhah, U., & Rosmita, R. (2024). Diffusion of Application Policy Innovation Pekan Kita (PEKA) in Pekanbaru City. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(1).

Andry, H., & Handrian, E. (2017, November). E-Implementation of E-Government In Regional Financial Management (Study at the Regional Finance and Asset Management Board of Riau Province). In International Conference on

- Democracy, Accountability and Governance (ICODAG 2017) (pp. 152-155). Atlantis Press.
- Handrian, E., Rosmita, R., & Suriani, L. (2023). Inclusive Development for Marginal Group Street Trader in Tembilahan Indragiri Hilir District. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1).
- Handrian, E. (2019). Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Golongan C (Sim C) Pada Sat Lantas Polresta Pekanbaru. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(1), 137-155.
- Handrian, E., & Andry, H. (2020). Penguatan Pemerintahan Daerah Dalam Pengelolaan Kawasan Perbatasan Di Kabupaten Kepulauan Meranti. *Jurnal Kemunting*, 1(2), 183-203.
- Handrian, E., & Hawa, S. (2022). Implementasi program pengembangan perikanan tangkap pada Dinas Pertanian dan Perikanan Kota Pekanbaru. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 10(1), 49-58.
- Handrian, E. (2024). E-govqual Aplikasi PEKA (Pekan Kita) Pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru. *Journal of Public Administration Review*, 1(1), 74-89.
- Handrian, E. (2024). Evaluasi Pelaksanaan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan Oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian Dan Pengembangan Provinsi Riau (Studi Tujuan Pertama: Kemiskinan) Di Kota Pekanbaru. *Journal of Public Administration Review*, 1(1), 708-729.
- Handrian, E., & Putriani, S. (2021). Reformasi Administrasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak Provinsi Riau. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 9(2), 143-154.
- Handrian, E., Rosmita, R., & Khan, M. C. (2021). Model Inkremental: Evaluasi Program Peningkatan Kesempatan Kerja di Provinsi Riau. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 9(1), 1-12.
- Nurman, Yusriadi, Y., & Hamim, S. (2022). Development of pluralism education in Indonesia. *Journal of Ethnic and Cultural Studies*, 9(3), 106-120.
- Nasri, H., Nurman, N., Azwirman, A., Zainal, Z., & Riauan, I. (2022). Implementation of collaboration planning and budget performance information for special allocation fund in budget planning in the regional development planning agency of Rokan Hilir regency. *International Journal of Health Sciences (IJHS) Ecuador*, 6(S4), 639-651.
- Nurman, N., Zainal, Z., & Rajasa, Y. (2021). Good Governance in Structure Belantik Raya People's Market in Siak District. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 7(2), 1-11.
- Nurman, M. P. (2015). Strategi Pembangunan Daerah. Rusli, R., & Nurman, N. (2016). Implementasi Fungsi Koordinasi Camat Dalam Pembuatan Kartu Keluarga Dan Kartu Tanda Penduduk Di Kecamatan Dumai Barat Kota Dumai. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 2(1), 27-39.

- Parjiyana, P. (2015). Implementasi Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128 Tahun 2004 Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 1(2), 41-54.
- Fista, L., & Parjiyana, P. (2024). Pelaksanaan Fungsi Kepala Desa Dalam Pembinaan Kemasyarakatan Di Desa Kuantan Babu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. *Journal of Public Administration Review*, 1(1), 26-36.
- Parjiyana, P., Nazir, Y., Wedayanti, M. D., & Mardianto, M. (2019). Peranan Kepala Dusun Dalam Membantu Tugas Kepala Desa Kubang Jaya Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 198-205.
- Afhissa, C., & Parjiyana, P. (2017). Analisis Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Pimpinan di Balai Diklat Lingkungan Hidup dan Kehutanan (BDLHK) Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(2), 207-223.
- Marcella, A., & Parjiyana, P. (2018). ANALISIS PELAYANAN UMUM DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA INDRA KABUPATEN INDRAGIRI HULU. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(1), 17-35.
- Suriani, L., Nisa, K., & Affandi, L. H. (2023). Pelaksanaan Proyek Penguatan Profil Pelajar Pancasila Tema Gaya Hidup Berkelanjutan di Sekolah Dasar. *Jurnal Educatio FKIP UNMA*, 9(3), 1458-1463.
- Suriani, L., & Lumintang, G. (2018). Pengaruh Kompensasi, Disiplin Kerja Dan Etika Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt. Transindo Jaya Bahari Maumbi Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 6(4).
- Suriani, L., & Sidabutar, O. J. (2019). Kualitas Pelayanan Dan Peraturan Tata Tertib Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Soeman Hs. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 190-197.
- Handrian, E., Rosmita, R., & Suriani, L. (2023). Inclusive Development for Marginal Group Street Trader in Tembilahan Indragiri Hilir District. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1).
- Syafitri, I., & Suriani, L. (2019). Peran Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Pelaksanaan Pembangunan Di Desa Sejati Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(1), 44-54.
- Hamim, S., Vianda, L., & Pitaloka, S. (2020). Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Catatan Sipil Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 1-10.
- Adnan, I. M., & Hamim, S. (2013). *Administrasi, Organisasi Dan Manajemen Suatu Ilmu, Teori, Konsep Dan Aplikasi*.

- Hamim, S. (2005). *Sistem Perencanaan Strategis Dalam Pembangunan*. Adnan, I. M., & Hamim, S. (2013). *Administrasi, Organisasi Dan Manajemen Suatu Ilmu, Teori, Konsep Dan Aplikasi*.
- Adnan, I. M., & Hamim, S. (2014). *Filsafat Ilmu, Ilmu Pengetahuan dan Penelitian*.
- Andry, H., & Yussa, A. T. (2015). *Perilaku dan Etika Administrasi Publik*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publishing.
- Handrian, E., & Andry, H. (2020). Sustainable Development Goals: Tinjauan Percepatan Pencapaian di Provinsi Riau. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 77-87.
- Andry, H. (2017). Pelayanan Publik Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Di Kecamatan Mandau Oleh Dinas Tata Kota, Tata Ruang Dan Pemukiman Kabupaten Bengkalis. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 66-79.
- Andry, H., & Zulkifli, Z. (2023). Evaluasi pengelolaan parkir oleh dinas perhubungan kota pekanbaru. *Eqien-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 12(02), 194-205.
- Andry, H., Herman, H., & Rahmah, J. (2023). PELAKSANAAN KOORDINASI DINAS KESEHATAN KOTA PEKANBARU DAN BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KOTA PEKANBARU DALAM PENGHAPUSAN ASET KENDARAAN DINAS OPERASIONAL KHUSUS (AMBULANCE). *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 12(1), 18-28.
- Abdullah, S., Hamim, S., & Ermayuna, S. (2021). Strategi Pembangunan Pertanian Tanaman Pangan Di Lahan Gambut Desa Pulau Palas Kabupaten Indragiri Hilir. *Pascasarjana Ilmu Administrasi Universitas Islam Riau*, 1-83.
- Anggara, B., & Abdullah, S. (2017). Pelaksanaan Pengawasan Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Pekanbaru Dalam Pendistribusian Gas Lpg 3 Kg Di Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(2), 248-261.
- Ariswanto, N. S., & Abdullah, S. (2016). Analisis Pelaksanaan Kewenangan Badan Permusyawaratan Desa (Bpd) Di Desa Berumbung Baru Kecamatan Dayun Kabupaten Siak. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(2), 197-215.
- Herman, H., Kartius, K., Abdullah, S., & Hasibuan, C. R. (2024). Collaborative Governance In Overcoming Unemployment in Bengkalis Regency, Riau Province. *PERSPEKTIF*, 13(1), 164-173.
- Abdullah, S., & Safri, I. (2023). Pemberdayaan Masyarakat Dalam Mengelola Potensi Masyarakat Desa Kampung Panjang Kabupaten Kampar. *Masyarakat Berdaya dan Inovasi*, 4(2), 242-248.
- Nurmasari, N., & Al Hafis, R. I. (2019). Desentralisasi Asimetris: Kemiskinan ditengah kelimpahan otonomi khusus papua. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 5(2), 1180-1192.
- Nurmasari, N., Komalasari, E., Muliando, B., Nurman, N., & Amrillah, M. F. (2024). PELATIHAN INOVASI BANK SAMPAH PLASTIK UNTUK PENINGKATAN PENDAPATAN EKONOMI MASYARAKAT DI BANK SAMPAH PUAN SARI MANDIRI. *Jurnal ADAM: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1), 35-40.

- Kurniawan, R., & Nurmasari, N. (2017). Analisis Kinerja Pegawai Pada Bidang Pelayanan Dan Informasi Di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 122-134.
- Afringgo, R., Nurmasari, N., & Zubaidah, E. (2021). Efektifitas E-Warong sebagai Sarana Pengintegrasian Tujuan Program Keluarga Harapan pada Kelompok Target KUBE Berkah Harapan di Kota Pekanbaru. *Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer (Rapik)*, 1(1), 22-29.
- Nurmasari, N., & Wedayanti, M. D. (2018, August). HUMAN RESOURCE MANAGEMENT CIVIL SERVANT EMPLOYEES IN THE FRAMEWORK OF REFORM BUREAUATION IN RIAU PROVINCE. In *ICSScE 2018*.
- Herman, H., Suriani, L., & Farisha, N. (2021). Evaluasi Kebijakan Pengelolaan Sarana dan Prasarana Sampah Pada Pasar Milik Pemerintah Kota Pekanbaru. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 9(2), 81-90.
- Herman, H. (2019). Pelaksanaan Corporate Social Responsibility Oleh Stakeholders Primer Dan Skunder Di Riau. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 2(2).
- Herman, H., & Novarizal, R. (2017). Faktor-faktor ideal perusahaan dalam pelaksanaan CSR (Corporate Social Responsibility). *Sisi Lain Realita*, 2(2), 39-53.
- Nengsih, I. A., & Herman, H. (2019). Strategi Pelayanan Izin Praktek Dokter Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Pekanbaru. *Asketik*, 3 (2), 163–175.
- Novarizal, R., & Herman, H. (2019). Pengamanan Lembaga Pemasarakatan Terhadap Kemungkinan Terjadinya Pelarian (Studi Kasus Lapas Kelas II A Pekanbaru): Universitas Islam Riau. *Sisi Lain Realita*, 4(1), 90-102.
- Suri, D. M. (2017). Analisis faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan penertiban dan pembinaan gelandangan dan pengemis di kota pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 89-101.
- Suri, D. M., & Nurmandi, A. (2021, July). Deep learning methods as a detection tools for forest fire decision making process fire prevention in Indonesia. In *International Conference on Human-Computer Interaction* (pp. 177-182). Cham: Springer International Publishing.
- Suri, D. M., Nurmandi, A., Qodir, Z., & Al Fadhat, F. (2021). Narrative Policy Framework: The Role Of Media Narrative Towards Forest And Land Fire Policy In Indonesia. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Hildawati, H., & Suri, D. M. (2020). Potensi UEK-SP Kelurahan Rimba Sekampung Untuk Transformasi Menjadi Lembaga Keuangan Mikro (LKM) Di Kota Dumai. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 24-42.
- Yogia, M. A., & Suri, D. M. (2020). Implementasi Kebijakan Pemberdayaan Masyarakat Melalui Program Usaha Ekonomi Kelurahan. *Sosio Konsepsia*, 9(03), 247-256.

- Al Hafis, R. I., & Yogia, M. A. (2017). Abuse of power: Tinjauan terhadap penyalahgunaan kekuasaan oleh pejabat publik di Indonesia. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 80-88.
- Hafis, A., Imam, R., Hakim, A., & Haryono, B. S. (2014). Aktor Pelaksana Pengelolaan Transportasi Publik Perkotaan (Studi Kasus Bus Trans Metro Di Kota Pekanbaru). *Jurnal Wacana*, 16(4), 171-178.
- Al Hafis, R. I. (2018). Pembangunan Daerah Perbatasan Yang Terabaikan: Kajian Perbatasan Kecamatan Rupa Utara Kabupaten Bengkalis–Selat Malaka. *Gema Publica*, 3(2), 111-119.
- Al Hafis, R. I., Warsono, H., Larasati, E., & Purnaweni, H. (2021). The paradox of collaborative governance in leprosy rehabilitation in Central Java. *Management and Entrepreneurship: Trends of Development*, 3(17), 55-67.
- Al Hafis, R. I., Wardana, D., Setiawati, S., & Putra, A. I. (2024). Proses Collaborative Governance untuk Mengurangi Dampak Abrasi. *Kaganga: Jurnal Pendidikan Sejarah dan Riset Sosial Humaniora*, 7(1), 521-529.
- Lubis, E. F., & Zubaidah, E. (2020). Efektivitas Program Keluarga Harapan Dalam Penanggulangan Kemiskinan. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial*, 9(2), 88-99.
- Zubaidah, E., & Lubis, E. F. (2021). Inovasi Layanan Aplikasi e-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau. *Jurnal Niara*, 14(2), 120-125.
- Zubaidah, E. (2018). Analisis Manajemen Perkantoran Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai PT. Pegadaian Persero Kantor Wilayah II Pekanbaru. In *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Administrasi Perkantoran*.
- Zubaidah, E., Nurmandi, A., Pribadi, U., Hidayati, M., & Lubis, E. F. (2022, March). The Factors Influencing the Community to Use E-Service in Pekanbaru City, Indonesia. In *International Conference on Public Organization (ICONPO 2021)* (pp. 310-318). Atlantis Press.
- Zubaidah, E. (2016). MANAJEMEN PANTI ASUHAN DALAM PERSPEKTIF HENRI FAYOL:(STUDY KASUS PANTI ASUHAN USMAN BIN AFFAN). *VALUTA*, 2(1), 130-139.
- Zubaidah, E., Monalisa, M., Rusadi, S., & Handoko, T. (2024). E-Readiness Analysis to Accelerate Transformation Towards E-Government in Regional Government in Indonesia. *Jurnal Bina Praja*, 16(1), 37-53.
- Wedayanti, M. D., Nurmandi, A., Jubba, H., & Pulungan, B. I. (2022). Political Interaction Strategy Corporate Social Responsibility of PT Riau Andalan Pulp and Paper in Riau Province, Indonesia. *International Journal of Sustainable Development & Planning*, 17(8).
- Wedayanti, M. D., & Susanti, H. (2019). Pengembangan Pariwisata Berbasis Masyarakat (CBT) Menggunakan Kontribusi Corporate Social Responsibility (CSR) di Pekanbaru Provinsi Riau. *WEDANA: Jurnal Kajian Pemerintahan, Politik dan Birokrasi*, 5(2), 32-37.

- Wedayanti, M. D., Nurmandi, A., Jubba, H., & Juliana, S. (2021, January). Implementation of Corporate Social Responsibility in PT. Riau Andalan Pulp and Paper in Pelalawan District, Riau Province. In INCEESS 2020: Proceedings of the 1st International Conference on Economics Engineering and Social Science, INCEESS 2020, 17-18 July, Bekasi, Indonesia (p. 71). European Alliance for Innovation.
- Wedayanti, M. D., & Zulkifli, Z. (2015). Pelaksanaan Pengawasan Barang dan Jasa Beredar Oleh Seksi Perlindungan Konsumen Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(1), 52-72.
- Parjiyana, P., Nazir, Y., Wedayanti, M. D., & Mardianto, M. (2019). Peranan Kepala Dusun Dalam Membantu Tugas Kepala Desa Kubang Jaya Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 198-205.
- Lubis, E. F., & Zubaidah, E. (2020). Efektivitas Program Keluarga Harapan Dalam Penanggulangan Kemiskinan. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial*, 9(2), 88-99. Lubis, E. F., & Zubaidah, E. (2019). Efektivitas Program Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Rukun Warga (PMB-RW) Dalam Mewujudkan Prinsip Tridaya Di Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 156-163.
- Lubis, E. F. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Pedesaan (Pnpm Mpd)(Studi Kasus: Kegiatan Simpan Pinjam Perempuan Di Nagari Tanjung Betung Kabupaten Pasaman). *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(2), 304-317.
- Lubis, E. F., & Indira, T. T. (2023). PENGARUH STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA AYAM PENYET CINDELARAS BAGAN BATU KABUPATEN ROKAN HILIR. *PubBis: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 7(1), 1-9. Lubis, E. E. F. (2024). PELATIHAN PEMBUATAN SABUN CUCI PIRING UNTUK MENINGKATKAN TAMBAHAN PENDAPATAN PADA IBU-IBU KELOMPOK MELATI PUTIH DALAM PROGRAM KELUARGA HARAPAN DI KECAMATAN SUKAJADI KOTA PEKANBARU. *Multidisciplinary Indonesian Center Journal (MICJO)*, 1(1), 120-126. Herman, H., Kartius, K., Abdullah, S., & Hasibuan, C. R. (2024). Collaborative Governance In Overcoming Unemployment in Bengkalis Regency, Riau.
- Handrian, E., Rosmita, R., Suriani, L., & Kartius, K. (2022). Reformasi Badan Usaha Milik Desa Kesumbo Sejahtera di Desa Kesumbo Ampai Kabupaten Bengkalis. *Jurnal Mandala Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 231-237.
- Kurniawan, A. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Diri Sendiri Terhadap Sikap Wirausaha Pada Usaha Makanan Tradisional Di Desa Palung Raya Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 179-191.

- Kurniawan, A., Rezki, D., & Riau, U. I. (2023). Collaborative Governance Dalam Menangulangi Banjir di Kota Sungai Penuh Collaborative Governance in Overcoming Floods in the City of Sungai Penuh. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 9(1), 1-18.
- TARMIZI, A., KURNIAWAN, A., ADERISKA, M., & AFRIZAL, T. (2022). Analysis of Quality Electronic Identity Card Service in Sub-District West Meral of Karimun District, Riau Islands (Integrated Sub-District Administration Service Model "Paten"). *International Journal of Society, Development and Environment in the Developing World*, 6, 62-72.
- Tarmizi, A., & Kurniawan, A. (2017). Model Administrasi Pribumi Masyarakat Adat Melayu Petalangan di Desa Sialang Godang Kabupaten Pelalawan Riau. In Seminar Nasional "Mitigasi dan Strategi Adaptasi Dampak Perubahan Iklim di Indonesia (pp. 165-177).
- Yusa, A. T., Andry, H., & Kurniawan, A. (2016). Restorasi Paradigma KUD:" Pendekatan Teori Organisasi Dalam Merebut Peluang MEA".
- Handrian, E., & Andry, H. (2020). Sustainable Development Goals: Tinjauan Percepatan Pencapaian di Provinsi Riau. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 77-87
- Handrian, E., Muslikhah, U., & Rosmita, R. (2024). Diffusion of Application Policy Innovation Pekan Kita (PEKA) in Pekanbaru City. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(1).
- Handrian, E., & Andry, H. (2020). Sustainable Development Goals: Tinjauan Percepatan Pencapaian di Provinsi Riau. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 77-87
- Handrian, E., Muslikhah, U., & Rosmita, R. (2024). Diffusion of Application Policy Innovation Pekan Kita (PEKA) in Pekanbaru City. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(1).
- Andry, H., & Handrian, E. (2017, November). E-Implementation of E-Government In Regional Financial Management (Study at the Regional Finance and Asset Management Board of Riau Province). In International Conference on Democracy, Accountability and Governance (ICODAG 2017) (pp. 152-155). Atlantis Press.
- Handrian, E., Rosmita, R., & Suriani, L. (2023). Inclusive Development for Marginal Group Street Trader in Tembilahan Indragiri Hilir District. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1).
- Handrian, E. (2019). Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Mengemudi Golongan C (Sim C) Pada Sat Lantas Polresta Pekanbaru. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(1), 137-155.
- Handrian, E., & Andry, H. (2020). Penguatan Pemerintahan Daerah Dalam Pengelolaan Kawasan Perbatasan Di Kabupaten Kepulauan Meranti. *Jurnal Kemunting*, 1(2), 183-203.

- Handrian, E., & Hawa, S. (2022). Implementasi program pengembangan perikanan tangkap pada Dinas Pertanian dan Perikanan Kota Pekanbaru. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 10(1), 49-58.
- Handrian, E. (2024). E-govqual Aplikasi PEKA (Pekan Kita) Pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kota Pekanbaru. *Journal of Public Administration Review*, 1(1), 74-89.
- Handrian, E. (2024). Evaluasi Pelaksanaan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan Oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Penelitian Dan Pengembangan Provinsi Riau (Studi Tujuan Pertama: Kemiskinan) Di Kota Pekanbaru. *Journal of Public Administration Review*, 1(1), 708-729.
- Handrian, E., & Putriani, S. (2021). Reformasi Administrasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak Provinsi Riau. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 9(2), 143-154.
- Handrian, E., Rosmita, R., & Khan, M. C. (2021). Model Inkremental: Evaluasi Program Peningkatan Kesempatan Kerja di Provinsi Riau. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 9(1), 1-12.
- Nurman, Yusriadi, Y., & Hamim, S. (2022). Development of pluralism education in Indonesia. *Journal of Ethnic and Cultural Studies*, 9(3), 106-120.
- Nasri, H., Nurman, N., Azwirman, A., Zainal, Z., & Riauan, I. (2022). Implementation of collaboration planning and budget performance information for special allocation fund in budget planning in the regional development planning agency of Rokan Hilir regency. *International Journal of Health Sciences (IJHS) Ecuador*, 6(S4), 639-651.
- Nurman, N., Zainal, Z., & Rajasa, Y. (2021). Good Governance in Structure Belantik Raya People's Market in Siak District. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 7(2), 1-11.
- Nurman, M. P. (2015). Strategi Pembangunan Daerah. Rusli, R., & Nurman, N. (2016). Implementasi Fungsi Koordinasi Camat Dalam Pembuatan Kartu Keluarga Dan Kartu Tanda Penduduk Di Kecamatan Dumai Barat Kota Dumai. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 2(1), 27-39.
- Parjiyana, P. (2015). Implementasi Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128 Tahun 2004 Tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesejahteraan Masyarakat. *Jurnal Kajian Pemerintah: Journal of Government, Social and Politics*, 1(2), 41-54.
- Fista, L., & Parjiyana, P. (2024). Pelaksanaan Fungsi Kepala Desa Dalam Pembinaan Kemasyarakatan Di Desa Kuantan Babu Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. *Journal of Public Administration Review*, 1(1), 26-36.
- Parjiyana, P., Nazir, Y., Wedayanti, M. D., & Mardianto, M. (2019). Peranan Kepala Dusun Dalam Membantu Tugas Kepala Desa Kubang Jaya Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 198-205.

- Afhissa, C., & Parjiyana, P. (2017). Analisis Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Pimpinan di Balai Diklat Lingkungan Hidup dan Kehutanan (BDLHK) Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(2), 207-223.
- Marcella, A., & Parjiyana, P. (2018). ANALISIS PELAYANAN UMUM DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA INDRA KABUPATEN INDRAGIRI HULU. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(1), 17-35.
- Suriani, L., Nisa, K., & Affandi, L. H. (2023). Pelaksanaan Proyek Penguatan Profil Pelajar Pancasila Tema Gaya Hidup Berkelanjutan di Sekolah Dasar. *Jurnal Educatio FKIP UNMA*, 9(3), 1458-1463.
- Suriani, L., & Lumintang, G. (2018). Pengaruh Kompensasi, Disiplin Kerja Dan Etika Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt. Transindo Jaya Bahari Maumbi Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 6(4).
- Suriani, L., & Sidabutar, O. J. (2019). Kualitas Pelayanan Dan Peraturan Tata Tertib Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Soeman Hs. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 190-197.
- Handrian, E., Rosmita, R., & Suriani, L. (2023). Inclusive Development for Marginal Group Street Trader in Tembilahan Indragiri Hilir District. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1).
- Syafitri, I., & Suriani, L. (2019). Peran Kepemimpinan Kepala Desa Dalam Pelaksanaan Pembangunan Di Desa Sejati Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(1), 44-54.
- Hamim, S., Vianda, L., & Pitaloka, S. (2020). Penerapan Prinsip Prinsip Pelayanan Publik Di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Catatan Sipil Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 1-10.
- Adnan, I. M., & Hamim, S. (2013). *Administrasi, Organisasi Dan Manajemen Suatu Ilmu, Teori, Konsep Dan Aplikasi*.
- Hamim, S. (2005). *Sistem Perencanaan Strategis Dalam Pembangunan*. Adnan, I. M., & Hamim, S. (2013). *Administrasi, Organisasi Dan Manajemen Suatu Ilmu, Teori, Konsep Dan Aplikasi*.
- Adnan, I. M., & Hamim, S. (2014). *Filsafat Ilmu, Ilmu Pengetahuan dan Penelitian*.
- Andry, H., & Yussa, A. T. (2015). *Perilaku dan Etika Administrasi Publik*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Publishing.
- Handrian, E., & Andry, H. (2020). Sustainable Development Goals: Tinjauan Percepatan Pencapaian di Provinsi Riau. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 77-87.
- Andry, H. (2017). Pelayanan Publik Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan Di Kecamatan Mandau Oleh Dinas Tata Kota, Tata Ruang Dan Pemukiman Kabupaten Bengkalis. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 66-79.

- Andry, H., & Zulkifli, Z. (2023). Evaluasi pengelolaan parkir oleh dinas perhubungan kota pekanbaru. *Eqien-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 12(02), 194-205.
- Andry, H., Herman, H., & Rahmah, J. (2023). PELAKSANAAN KOORDINASI DINAS KESEHATAN KOTA PEKANBARU DAN BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KOTA PEKANBARU DALAM PENGHAPUSAN ASET KENDARAAN DINAS OPERASIONAL KHUSUS (AMBULANCE). *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 12(1), 18-28.
- Abdullah, S., Hamim, S., & Ermayuna, S. (2021). Stretegi Pembangunan Pertanian Tanaman Pangan Di Lahan Gambut Desa Pulau Palas Kabupaten Indragiri Hilir. *Pascasarjana Ilmu Administrasi Universitas Islam Riau*, 1-83.
- Anggara, B., & Abdullah, S. (2017). Pelaksanaan Pengawasan Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Pekanbaru Dalam Pendistribusian Gas Lpg 3 Kg Di Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(2), 248-261.
- Ariswanto, N. S., & Abdullah, S. (2016). Analisis Pelaksanaan Kewenangan Badan Permusyawaratan Desa (Bpd) Di Desa Berumbung Baru Kecamatan Dayun Kabupaten Siak. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(2), 197-215.
- Herman, H., Kartius, K., Abdullah, S., & Hasibuan, C. R. (2024). Collaborative Governance In Overcoming Unemployment in Bengkalis Regency, Riau Province. *PERSPEKTIF*, 13(1), 164-173.
- Abdullah, S., & Safri, I. (2023). Pemberdayaan Masyarakat Dalam Mengelola Potensi Masyarakat Desa Kampung Panjang Kabupaten Kampar. *Masyarakat Berdaya dan Inovasi*, 4(2), 242-248.
- Nurmasari, N., & Al Hafis, R. I. (2019). Desentralisasi Asimetris: Kemiskinan ditengah kelimpahan otonomi khusus papua. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 5(2), 1180-1192.
- Nurmasari, N., Komalasari, E., Muliando, B., Nurman, N., & Amrillah, M. F. (2024). PELATIHAN INOVASI BANK SAMPAH PLASTIK UNTUK PENINGKATAN PENDAPATAN EKONOMI MASYARAKAT DI BANK SAMPAH PUAN SARI MANDIRI. *Jurnal ADAM: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1), 35-40.
- Kurniawan, R., & Nurmasari, N. (2017). Analisis Kinerja Pegawai Pada Bidang Pelayanan Dan Informasi Di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Siak. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 122-134.
- Afringgo, R., Nurmasari, N., & Zubaidah, E. (2021). Efektifitas E-Warong sebagai Sarana Pengintegrasian Tujuan Program Keluarga Harapan pada Kelompok Target KUBE Berkah Harapan di Kota Pekanbaru. *Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer (Rapik)*, 1(1), 22-29.
- Nurmasari, N., & Wedayanti, M. D. (2018, August). HUMAN RESOURCE MANAGEMENT CIVIL SERVANT EMPLOYEES IN THE FRAMEWORK OF REFORM BUREAUATION IN RIAU PROVINCE. In *ICSScE 2018*.

- Herman, H., Suriani, L., & Farisha, N. (2021). Evaluasi Kebijakan Pengelolaan Sarana dan Prasarana Sampah Pada Pasar Milik Pemerintah Kota Pekanbaru. *Publika: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 9(2), 81-90.
- Herman, H. (2019). Pelaksanaan Corporate Social Responsibility Oleh Stakeholders Primer Dan Skunder Di Riau. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 2(2).
- Herman, H., & Novarizal, R. (2017). Faktor-faktor ideal perusahaan dalam pelaksanaan CSR (Corporate Social Responsibility). *Sisi Lain Realita*, 2(2), 39-53.
- Nengsih, I. A., & Herman, H. (2019). Strategi Pelayanan Izin Praktek Dokter Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru. *Asketik*, 3 (2), 163–175.
- Novarizal, R., & Herman, H. (2019). Pengamanan Lembaga Masyarakat Terhadap Kemungkinan Terjadinya Pelarian (Studi Kasus Lapas Kelas II A Pekanbaru): Universitas Islam Riau. *Sisi Lain Realita*, 4(1), 90-102.
- Suri, D. M. (2017). Analisis faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan penertiban dan pembinaan gelandangan dan pengemis di kota pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 89-101.
- Suri, D. M., & Nurmandi, A. (2021, July). Deep learning methods as a detection tools for forest fire decision making process fire prevention in Indonesia. In *International Conference on Human-Computer Interaction* (pp. 177-182). Cham: Springer International Publishing.
- Suri, D. M., Nurmandi, A., Qodir, Z., & Al Fadhat, F. (2021). Narrative Policy Framework: The Role Of Media Narrative Towards Forest And Land Fire Policy In Indonesia. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Hildawati, H., & Suri, D. M. (2020). Potensi UEK-SP Kelurahan Rimba Sekampung Untuk Transformasi Menjadi Lembaga Keuangan Mikro (LKM) Di Kota Dumai. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 24-42.
- Yogia, M. A., & Suri, D. M. (2020). Implementasi Kebijakan Pemberdayaan Masyarakat Melalui Program Usaha Ekonomi Kelurahan. *Sosio Konsepsia*, 9(03), 247-256.
- Al Hafis, R. I., & Yogia, M. A. (2017). Abuse of power: Tinjauan terhadap penyalahgunaan kekuasaan oleh pejabat publik di Indonesia. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(1), 80-88.
- Hafis, A., Imam, R., Hakim, A., & Haryono, B. S. (2014). Aktor Pelaksana Pengelolaan Transportasi Publik Perkotaan (Studi Kasus Bus Trans Metro Di Kota Pekanbaru). *Jurnal Wacana*, 16(4), 171-178.
- Al Hafis, R. I. (2018). Pembangunan Daerah Perbatasan Yang Terbaikan: Kajian Perbatasan Kecamatan Rupa Utara Kabupaten Bengkalis–Selat Malaka. *Gema Publica*, 3(2), 111-119.
- Al Hafis, R. I., Warsono, H., Larasati, E., & Purnaweni, H. (2021). The paradox of collaborative governance in leprosy rehabilitation in Central Java. *Management and Entrepreneurship: Trends of Development*, 3(17), 55-67.

- Al Hafis, R. I., Wardana, D., Setiawati, S., & Putra, A. I. (2024). Proses Collaborative Governance untuk Mengurangi Dampak Abrasi. *Kaganga: Jurnal Pendidikan Sejarah dan Riset Sosial Humaniora*, 7(1), 521-529.
- Lubis, E. F., & Zubaidah, E. (2020). Efektivitas Program Keluarga Harapan Dalam Penanggulangan Kemiskinan. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial*, 9(2), 88-99.
- Zubaidah, E., & Lubis, E. F. (2021). Inovasi Layanan Aplikasi e-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau. *Jurnal Niara*, 14(2), 120-125.
- Zubaidah, E. (2018). Analisis Manajemen Perkantoran Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai PT. Pegadaian Persero Kantor Wilayah II Pekanbaru. In *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Administrasi Perkantoran*.
- Zubaidah, E., Nurmandi, A., Pribadi, U., Hidayati, M., & Lubis, E. F. (2022, March). The Factors Influencing the Community to Use E-Service in Pekanbaru City, Indonesia. In *International Conference on Public Organization (ICONPO 2021)* (pp. 310-318). Atlantis Press.
- Zubaidah, E. (2016). MANAJEMEN PANTI ASUHAN DALAM PERSPEKTIF HENRI FAYOL:(STUDY KASUS PANTI ASUHAN USMAN BIN AFFAN). *VALUTA*, 2(1), 130-139.
- Zubaidah, E., Monalisa, M., Rusadi, S., & Handoko, T. (2024). E-Readiness Analysis to Accelerate Transformation Towards E-Government in Regional Government in Indonesia. *Jurnal Bina Praja*, 16(1), 37-53.
- Wedayanti, M. D., Nurmandi, A., Jubba, H., & Pulungan, B. I. (2022). Political Interaction Strategy Corporate Social Responsibility of PT Riau Andalan Pulp and Paper in Riau Province, Indonesia. *International Journal of Sustainable Development & Planning*, 17(8).
- Wedayanti, M. D., & Susanti, H. (2019). Pengembangan Pariwisata Berbasis Masyarakat (CBT) Menggunakan Kontribusi Corporate Social Responsibility (CSR) di Pekanbaru Provinsi Riau. *WEDANA: Jurnal Kajian Pemerintahan, Politik dan Birokrasi*, 5(2), 32-37.
- Wedayanti, M. D., Nurmandi, A., Jubba, H., & Juliana, S. (2021, January). Implementation of Corporate Social Responsibility in PT. Riau Andalan Pulp and Paper in Pelalawan District, Riau Province. In *INCEESS 2020: Proceedings of the 1st International Conference on Economics Engineering and Social Science, InCEESS 2020, 17-18 July, Bekasi, Indonesia* (p. 71). European Alliance for Innovation.
- Wedayanti, M. D., & Zulkifli, Z. (2015). Pelaksanaan Pengawasan Barang dan Jasa Beredar Oleh Seksi Perlindungan Konsumen Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(1), 52-72.
- Parjiyana, P., Nazir, Y., Wedayanti, M. D., & Mardianto, M. (2019). Peranan Kepala Dusun Dalam Membantu Tugas Kepala Desa Kubang Jaya Kecamatan Siak

- Hulu Kabupaten Kampar. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 198-205.
- Lubis, E. F., & Zubaidah, E. (2020). Efektivitas Program Keluarga Harapan Dalam Penanggulangan Kemiskinan. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi dan Sosial*, 9(2), 88-99.
- Lubis, E. F., & Zubaidah, E. (2019). Efektivitas Program Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Rukun Warga (PMB-RW) Dalam Mewujudkan Prinsip Tridaya Di Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 156-163.
- Lubis, E. F. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Pedesaan (Pnpm Mpd)(Studi Kasus: Kegiatan Simpan Pinjam Perempuan Di Nagari Tanjung Betung Kabupaten Pasaman). *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(2), 304-317.
- Lubis, E. F., & Indira, T. T. (2023). PENGARUH STORE ATMOSPHERE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA AYAM PENYET CINDELARAS BAGAN BATU KABUPATEN ROKAN HILIR. *PubBis: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 7(1), 1-9.
- Lubis, E. E. F. (2024). PELATIHAN PEMBUATAN SABUN CUCI PIRING UNTUK MENINGKATKAN TAMBAHAN PENDAPATAN PADA IBU-IBU KELOMPOK MELATI PUTIH DALAM PROGRAM KELUARGA HARAPAN DI KECAMATAN SUKAJADI KOTA PEKANBARU. *Multidisciplinary Indonesian Center Journal (MICJO)*, 1(1), 120-126.
- Herman, H., Kartius, K., Abdullah, S., & Hasibuan, C. R. (2024). Collaborative Governance In Overcoming Unemployment in Bengkalis Regency, Riau.
- Handrian, E., Rosmita, R., Suriani, L., & Kartius, K. (2022). Reformasi Badan Usaha Milik Desa Kesumbo Sejahtera di Desa Kesumbo Ampai Kabupaten Bengkalis. *Jurnal Mandala Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 231-237.
- Kurniawan, A. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Diri Sendiri Terhadap Sikap Wirausaha Pada Usaha Makanan Tradisional Di Desa Palung Raya Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 179-191.
- Kurniawan, A., Rezki, D., & Riau, U. I. (2023). Collaborative Governance Dalam Menangulangi Banjir di Kota Sungai Penuh Collaborative Governance in Overcoming Floods in the City of Sungai Penuh. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 9(1), 1-18.
- TARMIZI, A., KURNIAWAN, A., ADERISKA, M., & AFRIZAL, T. (2022). Analysis of Quality Electronic Identity Card Service in Sub-District West Meral of Karimun District, Riau Islands (Integrated Sub-District Administration Service Model "Paten"). *International Journal of Society, Development and Environment in the Developing World*, 6, 62-72.
- Tarmizi, A., & Kurniawan, A. (2017). Model Administrasi Pribumi Masyarakat Adat Melayu Petalangan di Desa Sialang Godang Kabupaten Pelalawan Riau. In

Seminar Nasional "Mitigasi dan Strategi Adaptasi Dampak Perubahan Iklim di Indonesia (pp. 165-177).

Yusa, A. T., Andry, H., & Kurniawan, A. (2016). Restorasi Paradigma KUD:" Pendekatan Teori Organisasi Dalam Merebut Peluang MEA".