



PENINGKATAN PEMAHAMAN ADMINISTRASI PEMBAYARAN PENSIUN MELALUI SOSIALISASI DAN PENDAMPINGAN SPTB BAGI PENSIUNAN ASN DI BANK MANDIRI TASPEN KC JEMBER

¹Toton Fanshurna, ²Wilda Moholaduh, ³Firman

Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Email: totonfanshurna@uinkhas.ac.id, mwilda7450@gmail.com, hidayatf543@gmail.com

Abstrak. Transformasi digital pada pelayanan pembayaran manfaat pensiun menuntut penerima manfaat untuk memiliki kemampuan dalam memahami prosedur administrasi dan memanfaatkan layanan autentikasi berbasis teknologi. Kenyataannya, sebagian pensiunan Aparatur Sipil Negara (ASN) masih menghadapi berbagai kendala, seperti rendahnya literasi administrasi, keterbatasan literasi digital, serta kurangnya pemahaman terhadap prosedur Surat Pernyataan Tanda Bukti Diri (SPTB) yang berpotensi menghambat kelancaran pembayaran manfaat pensiun. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan perlu diimbangi dengan program pemberdayaan masyarakat yang berorientasi pada peningkatan kapasitas penerima manfaat. Kegiatan pengabdian ini bertujuan meningkatkan pemahaman dan kemandirian pensiunan ASN dalam melaksanakan administrasi SPTB melalui penerapan model *Participatory Administrative Assistance* (PAA). Model ini menempatkan peserta sebagai subjek aktif melalui tahapan identifikasi kebutuhan, edukasi administrasi, praktik terbimbing, pendampingan individual, refleksi, dan tindak lanjut. Kegiatan dilaksanakan di Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Jember dengan melibatkan 45 pensiunan ASN menggunakan pendekatan *Participatory Action Research* (PAR). Evaluasi dilakukan melalui observasi, pre-test, post-test, dan penilaian kemampuan peserta dalam menyelesaikan administrasi SPTB secara mandiri. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pendekatan partisipatif mampu meningkatkan rata-rata pemahaman peserta dari 59% menjadi 92%. Selain peningkatan pengetahuan, peserta menunjukkan kemampuan yang lebih baik dalam menyiapkan dokumen, mengisi formulir, memahami mekanisme autentikasi, serta menyelesaikan administrasi pembayaran pensiun secara mandiri. Program juga menghasilkan luaran berupa model pendampingan administrasi, media edukasi berbentuk *leaflet*, serta rekomendasi penguatan edukasi administrasi bagi mitra. Temuan ini menunjukkan bahwa integrasi edukasi, pendampingan individual, dan praktik langsung merupakan strategi efektif dalam meningkatkan literasi administrasi masyarakat lanjut usia sekaligus mendukung peningkatan kualitas pelayanan pembayaran manfaat pensiun.

Kata kunci: Literasi Administrasi, Pensiunan ASN, SPTB.

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah mengubah paradigma penyelenggaraan pelayanan publik dari sistem administrasi konvensional menuju layanan yang lebih efektif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Latupeirissa, et al., 2024; Mkrtchyan & Melkumyan, 2023). Digitalisasi tidak hanya berfungsi sebagai instrumen efisiensi organisasi, tetapi juga menjadi strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui percepatan proses, kemudahan akses, serta akuntabilitas pelayanan publik (Sharmin & Chowdhury, 2025; Sopamena, 2024)). Dalam konteks pelayanan kepada masyarakat, keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam memahami dan memanfaatkan sistem yang tersedia (Yulianty, 2026; Kasim, 2025; Chomistriana, 2024). Digitalisasi pelayanan publik mampu

meningkatkan efektivitas pelayanan dari aspek kecepatan, ketepatan, dan aksesibilitas, namun implementasinya masih memerlukan penguatan literasi masyarakat agar manfaat transformasi digital dapat dirasakan secara optimal (Isma, et al., 2025; Espina-Romero, 2025; Latip, et al., 2025)

Salah satu sektor pelayanan publik yang mengalami transformasi digital adalah pelayanan pembayaran manfaat pensiun bagi Aparatur Sipil Negara (ASN). Sebagai bagian dari sistem jaminan sosial nasional, pembayaran manfaat pensiun harus diselenggarakan secara tepat sasaran, tepat waktu, dan akuntabel (Thole, 2026; Cotofan, 2022). Untuk mendukung tujuan tersebut, PT Taspen (Persero) bersama mitra pembayaran, termasuk Bank Mandiri Taspen, telah mengembangkan berbagai inovasi pelayanan berbasis teknologi, salah satunya melalui mekanisme autentikasi identitas penerima manfaat (Owusu-Oware, & Effah, 2022; Chinyama, & Mbale, 2025).

Sistem ini bertujuan memastikan bahwa pembayaran manfaat hanya diterima oleh pihak yang berhak sehingga mampu meningkatkan akurasi data sekaligus meminimalkan potensi kesalahan administrasi. Namun beberapa penelitian menunjukkan bahwa penerapan autentikasi digital mampu meningkatkan efektivitas pelayanan pembayaran pensiun, meskipun implementasinya masih menghadapi tantangan pada kelompok masyarakat lanjut usia yang memiliki keterbatasan literasi digital dan adaptasi terhadap teknologi (Bachrudin & Kartikawangi, 2019; Kumalasari, 2024).

Dalam mekanisme pelayanan tersebut, Surat Pernyataan Tanda Bukti Diri (SPTB) memiliki fungsi strategis sebagai instrumen verifikasi identitas penerima manfaat pensiun. Kelengkapan dan ketepatan pelaksanaan SPTB menjadi salah satu prasyarat penting dalam menjamin kelancaran pembayaran manfaat pensiun sekaligus menjaga validitas data penerima manfaat. Namun demikian, hasil observasi awal bersama Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Jember menunjukkan bahwa sebagian pensiunan masih mengalami kesulitan dalam memahami prosedur SPTB, menyiapkan dokumen pendukung, melakukan autentikasi, maupun memperbarui data administrasi apabila terjadi perubahan identitas atau status keluarga. Permasalahan tersebut menyebabkan ketergantungan yang tinggi terhadap petugas layanan dan berpotensi menghambat proses pembayaran manfaat pensiun.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan publik tidak cukup hanya melalui penyediaan infrastruktur teknologi, tetapi juga memerlukan strategi pemberdayaan masyarakat yang mampu meningkatkan kapasitas penerima layanan (Latip, et al., 2025; Syam, 2025; Syafarudin, & Haris, 2025). Hidayat, et al. (2023) menegaskan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, intensitas edukasi, dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital. Demikian pula Tambunan dan Rahmani (2025) menyatakan bahwa rendahnya literasi digital, kompleksitas prosedur administrasi, serta minimnya pendampingan menjadi faktor yang menghambat efektivitas pelayanan pembayaran pensiun. Oleh karena itu, intervensi dalam bentuk sosialisasi semata belum memadai. Masih diperlukan pendekatan pendampingan partisipatif yang memberikan kesempatan kepada peserta untuk belajar melalui praktik langsung, refleksi, dan penguatan kemampuan administratif secara berkelanjutan.

Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan pengabdian ini mengembangkan model pendampingan administrasi berbasis *Participatory Administrative Assistance* (PAA) sebagai pendekatan pemberdayaan yang mengintegrasikan edukasi administrasi, praktik terbimbing, pendampingan individual, serta refleksi bersama dalam meningkatkan literasi administrasi pensiunan ASN. Berbeda dengan kegiatan sosialisasi konvensional yang berorientasi pada penyampaian informasi, model PAA menempatkan peserta sebagai aktor utama dalam proses pembelajaran sehingga kemampuan administratif tidak hanya dipahami secara konseptual, tetapi juga dipraktikkan secara langsung hingga peserta mampu menyelesaikan prosedur SPTB secara mandiri. Pendekatan ini menjadi nilai tambah kegiatan karena menghasilkan model pendampingan yang dapat direplikasi pada unit pelayanan pembayaran pensiun lainnya.

Oleh karena itu, tujuan kegiatan pengabdian ini adalah meningkatkan literasi administrasi dan kemandirian pensiunan ASN dalam melaksanakan prosedur SPTB melalui penerapan model PAA. Selain meningkatkan kapasitas peserta, kegiatan ini diharapkan menghasilkan model pendampingan yang dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan pembayaran manfaat pensiun secara berkelanjutan pada mitra maupun institusi pelayanan publik sejenis.

METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan di Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Jember pada bulan Juli - Agustus 2026 dengan sasaran 45 pensiunan ASN yang merupakan penerima manfaat pensiun melalui Bank Mandiri Taspen. Pemilihan peserta dilakukan secara *purposive*, yaitu peserta yang masih aktif menerima manfaat pensiun dan memiliki riwayat atau potensi mengalami kendala dalam pelaksanaan administrasi SPTB. Penetapan sasaran tersebut didasarkan pada hasil koordinasi awal dengan pihak mitra sehingga intervensi yang diberikan benar-benar menjawab kebutuhan masyarakat sasaran.

Pendekatan yang digunakan adalah *Participatory Action Research* (PAR) karena menempatkan masyarakat sebagai subjek yang terlibat secara aktif dalam proses identifikasi permasalahan, perumusan solusi, pelaksanaan tindakan, hingga evaluasi hasil kegiatan. Pendekatan ini dipilih dengan pertimbangan bahwa peningkatan literasi administrasi pada kelompok pensiunan tidak cukup dilakukan melalui penyampaian informasi secara satu arah, tetapi memerlukan proses belajar partisipatif yang memungkinkan peserta memperoleh pengalaman langsung dalam menyelesaikan administrasi pembayaran manfaat pension (Yunus, et al., 2026; Putri, & Kustini, 2026). Maka dari itu, kegiatan pengabdian tidak hanya menghasilkan peningkatan pengetahuan, tetapi juga membangun kemampuan praktis dan kemandirian peserta dalam melaksanakan prosedur administrasi SPTB.

Untuk mengoptimalkan implementasi PAR, kegiatan dikembangkan melalui model PAA. Model ini merupakan kerangka pendampingan administrasi yang mengintegrasikan proses edukasi, praktik terbimbing, refleksi, dan penguatan kapasitas peserta secara berkelanjutan. Model PAA menurut Vygotsky (1978) terdiri atas enam tahapan utama, yaitu (1) *need assessment*, (2) *administrative literacy*, (3) *guided practice*, (4) *assisted authentication*, (5) *independent administration*, dan (6) *reflection and*

follow-up. Keenam tahapan tersebut dirancang agar peserta tidak hanya memahami prosedur administrasi secara konseptual, tetapi juga mampu melaksanakan seluruh tahapan administrasi secara mandiri (Broek, 2022).

Tahapan Pelaksanaan Program

1. *Need Assessment* (Identifikasi Kebutuhan)

Tahap pertama merupakan proses identifikasi kebutuhan mitra dan masyarakat sasaran. Tim pengabdian melakukan koordinasi dengan manajemen Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Jember, petugas layanan administrasi, serta melakukan observasi terhadap proses pelayanan pembayaran manfaat pensiun. Selain itu, dilakukan wawancara singkat dengan beberapa pensiunan untuk mengidentifikasi berbagai hambatan yang sering muncul dalam pelaksanaan SPTB, seperti rendahnya pemahaman mengenai fungsi dokumen, kesalahan pengisian administrasi, keterbatasan literasi digital, serta ketergantungan terhadap petugas layanan. Hasil identifikasi tersebut menjadi dasar penyusunan materi edukasi dan desain pendampingan yang sesuai dengan kebutuhan peserta.

2. *Administrative Literacy* (Edukasi Administrasi)

Tahap kedua difokuskan pada peningkatan literasi administrasi peserta melalui kegiatan sosialisasi interaktif. Materi yang diberikan meliputi fungsi SPTB, persyaratan administrasi, mekanisme autentikasi penerima manfaat, prosedur pembaruan data, serta berbagai kesalahan administrasi yang sering menyebabkan keterlambatan pembayaran manfaat pensiun. Penyampaian materi dilakukan menggunakan metode ceramah interaktif, diskusi, studi kasus sederhana, serta media leaflet agar peserta memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai keseluruhan proses administrasi.

3. *Guided Practice* (Praktik Terbimbing)

Setelah memperoleh pemahaman konseptual, peserta mengikuti sesi praktik terbimbing berupa simulasi pengisian formulir SPTB, pemeriksaan kelengkapan dokumen, dan identifikasi kesesuaian data administrasi. Pada tahap ini, tim pengabdian bersama petugas Bank Mandiri Taspen memberikan bimbingan secara langsung sehingga setiap peserta memperoleh kesempatan untuk mempraktikkan prosedur administrasi sesuai kondisi nyata yang dihadapi.

4. *Assisted Authentication* (Pendampingan Verifikasi)

Tahap berikutnya merupakan proses pendampingan individual selama pelaksanaan verifikasi administrasi. Peserta memperoleh pendampingan dalam melakukan autentikasi identitas, pemeriksaan dokumen pendukung, serta penyelesaian berbagai kendala administrasi yang muncul selama proses pelayanan. Pendekatan individual dipilih agar setiap peserta memperoleh solusi yang sesuai dengan karakteristik permasalahan yang dihadapi.

5. *Independent Administration* (Kemandirian Administrasi)

Setelah memperoleh pendampingan, peserta diberikan kesempatan untuk menyelesaikan kembali prosedur administrasi secara mandiri dengan supervisi minimal dari fasilitator. Tahap ini bertujuan mengukur tingkat kemandirian peserta dalam memahami prosedur administrasi,

melengkapi dokumen, dan melaksanakan tahapan SPTB tanpa ketergantungan penuh kepada petugas layanan.

6. *Reflection and Follow-up* (Refleksi dan Tindak Lanjut)

Tahap terakhir dilakukan melalui diskusi reflektif antara tim pengabdian, peserta, dan pihak mitra untuk mengevaluasi efektivitas program serta mengidentifikasi tindak lanjut yang diperlukan. Refleksi difokuskan pada perubahan pemahaman peserta, kendala yang masih dihadapi, serta peluang pengembangan program edukasi administrasi secara berkelanjutan. Hasil refleksi kemudian dirumuskan menjadi rekomendasi bagi Bank Mandiri Taspen dalam memperkuat layanan edukasi administrasi kepada pensiunan.

Evaluasi Program

Evaluasi keberhasilan program dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Evaluasi kuantitatif dilakukan melalui pre-test dan post-test yang mengukur lima indikator utama, yaitu (1) pemahaman mengenai fungsi SPTB, (2) pemahaman terhadap persyaratan administrasi, (3) kemampuan mengisi formulir SPTB, (4) pemahaman mengenai jadwal dan mekanisme autentikasi, serta (5) kemampuan menyelesaikan kendala administrasi. Setiap indikator diukur menggunakan instrumen penilaian berbentuk pertanyaan tertutup dengan skala capaian pemahaman yang kemudian dikonversi menjadi persentase.

Sementara itu, evaluasi kualitatif dilakukan melalui observasi selama proses pendampingan, wawancara singkat dengan peserta, serta diskusi bersama pihak Bank Mandiri Taspen untuk memperoleh informasi mengenai perubahan perilaku administrasi, tingkat kemandirian peserta, serta efektivitas implementasi model pendampingan. Kombinasi kedua pendekatan evaluasi tersebut digunakan untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai dampak program terhadap peningkatan literasi administrasi masyarakat sasaran.

Indikator Keberhasilan

Keberhasilan program ditentukan berdasarkan beberapa indikator, yaitu: (1) meningkatnya tingkat pemahaman peserta terhadap prosedur SPTB; (2) meningkatnya kemampuan peserta dalam melaksanakan administrasi secara mandiri; (3) berkurangnya kesalahan administrasi dalam pengisian dokumen; (4) tersusunnya media edukasi berupa leaflet sebagai sarana pembelajaran berkelanjutan; serta (5) tersusunnya rekomendasi model pendampingan administrasi yang dapat direplikasi pada unit pelayanan pembayaran pensiun lainnya. Dengan indikator tersebut, keberhasilan program tidak hanya diukur dari peningkatan pengetahuan, tetapi juga dari perubahan kapasitas masyarakat dan potensi keberlanjutan program setelah kegiatan pengabdian selesai dilaksanakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Identifikasi Kebutuhan Mitra sebagai Dasar Penyusunan Program Pendampingan

Tahap awal kegiatan difokuskan pada identifikasi kebutuhan mitra (*need assessment*) melalui koordinasi dengan Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Jember, observasi terhadap proses pelayanan pembayaran manfaat pensiun, serta diskusi dengan petugas layanan dan beberapa

pensiunan sebagai calon peserta kegiatan. Tahapan ini menjadi bagian penting dalam pendekatan PAR karena seluruh rancangan program disusun berdasarkan kebutuhan riil masyarakat sasaran, bukan semata-mata berdasarkan asumsi tim pelaksana.

Hasil identifikasi menunjukkan bahwa kendala utama yang dihadapi peserta tidak hanya berkaitan dengan rendahnya pemahaman mengenai fungsi Surat Pernyataan Tanda Bukti Diri (SPTB), tetapi juga keterbatasan kemampuan dalam memahami prosedur administrasi, menyiapkan dokumen pendukung, serta melakukan autentikasi identitas sesuai ketentuan yang berlaku. Sebagian peserta masih menganggap SPTB sebagai formalitas administrasi sehingga belum memahami konsekuensi apabila dokumen tidak dilengkapi secara benar atau terlambat diperbarui. Selain itu, masih ditemukan peserta yang belum mengetahui mekanisme pembaruan data apabila terjadi perubahan identitas, alamat, maupun status keluarga.

Temuan tersebut memperlihatkan bahwa persoalan utama bukan terletak pada ketersediaan sistem digital, melainkan pada kesenjangan kapasitas masyarakat dalam memanfaatkan sistem tersebut. Kondisi ini menguatkan pandangan bahwa keberhasilan transformasi digital dalam pelayanan publik harus diimbangi dengan peningkatan literasi administrasi dan literasi digital masyarakat. Dengan demikian, program pengabdian diarahkan bukan hanya untuk menyampaikan informasi mengenai SPTB, tetapi juga membangun kemampuan peserta agar mampu melaksanakan seluruh prosedur administrasi secara mandiri.

Berdasarkan hasil identifikasi tersebut, tim pengabdian bersama mitra kemudian menyusun model PAA sebagai strategi pendampingan yang menempatkan peserta sebagai pelaku utama dalam proses pembelajaran. Model ini mengintegrasikan edukasi administrasi, praktik langsung, pendampingan individual, dan refleksi bersama sehingga pembelajaran berlangsung secara bertahap sesuai kebutuhan peserta.

2. Implementasi Model *Participatory Administrative Assistance* (PAA)

Implementasi model PAA dilakukan melalui kombinasi edukasi, praktik terbimbing, dan pendampingan individual. Tahap *administrative literacy* difokuskan pada peningkatan pemahaman peserta mengenai fungsi SPTB, persyaratan administrasi, mekanisme autentikasi, serta konsekuensi administratif apabila prosedur tidak dilaksanakan sesuai ketentuan. Materi disampaikan melalui ceramah interaktif, diskusi, dan penggunaan media edukasi sehingga peserta memiliki kesempatan untuk menghubungkan materi dengan pengalaman yang mereka alami selama menerima manfaat pensiun. Selanjutnya, pada tahap *guided practice*, peserta tidak hanya menerima penjelasan, tetapi juga mempraktikkan secara langsung pengisian formulir SPTB, pemeriksaan kelengkapan dokumen, dan simulasi verifikasi administrasi. Pendekatan praktik terbimbing dipilih karena sebagian besar peserta merupakan kelompok lanjut usia yang lebih mudah memahami prosedur melalui pengalaman langsung dibandingkan melalui penjelasan teoritis semata.

Tahap berikutnya berupa *assisted authentication*, yaitu pendampingan individual selama proses verifikasi administrasi. Pada tahap ini, setiap peserta memperoleh bimbingan sesuai

karakteristik permasalahan yang dihadapi sehingga proses pembelajaran berlangsung lebih personal. Pendampingan individual terbukti membantu peserta memahami kesalahan administrasi yang selama ini sering menjadi penyebab keterlambatan pembayaran manfaat pensiun. Pendekatan tersebut menunjukkan bahwa efektivitas kegiatan pengabdian tidak hanya dipengaruhi oleh materi yang diberikan, tetapi juga oleh intensitas interaksi antara fasilitator dan peserta. Semakin tinggi keterlibatan peserta dalam proses praktik dan pendampingan, semakin besar peluang terjadinya perubahan perilaku administrasi. Hal ini sejalan dengan prinsip pemberdayaan masyarakat yang menempatkan masyarakat sebagai subjek pembelajaran sehingga perubahan yang dihasilkan lebih berkelanjutan dibandingkan pendekatan penyuluhan konvensional.

Implementasi model PAA dilaksanakan secara partisipatif melalui kegiatan edukasi, praktik, dan pendampingan individual. Pendekatan ini memberikan kesempatan kepada peserta untuk belajar secara langsung sesuai dengan permasalahan administrasi yang mereka hadapi. Dokumentasi pelaksanaan kegiatan tersebut ada pada gambar 1 berikut.

Gambar 1. Implementasi Model PAA pada kegiatan pendampingan administrasi SPTB di Bank Mandiri Taspen KC Jember.



Sumber: Dokumentasi (2026)

Keterlibatan aktif tersebut membantu peserta memahami prosedur SPTB secara lebih baik. Pendekatan ini juga mendorong peserta untuk lebih percaya diri dalam melaksanakan administrasi secara mandiri.

3. Peningkatan Literasi Administrasi Peserta

Evaluasi program dilakukan melalui pre-test dan post-test untuk mengukur perubahan tingkat pemahaman peserta terhadap lima indikator utama, yaitu pemahaman fungsi SPTB, persyaratan administrasi, prosedur pengisian formulir, jadwal pelaksanaan autentikasi, serta penyelesaian kendala administrasi. Penilaian ini mencakup lima indikator, yaitu pemahaman fungsi SPTB, persyaratan administrasi, prosedur pengisian formulir, mekanisme autentikasi, dan penyelesaian kendala administrasi. Hasil evaluasi ditabulasi pada tabel 1 berikut ini.

Tabel 1. Peningkatan Tingkat Pemahaman Peserta

Indikator	Sebelum (%)	Sesudah (%)
Memahami fungsi SPTB	62	94
Mengetahui persyaratan administrasi	58	92

Memahami prosedur pengisian formulir	60	95
Mengetahui jadwal pelaksanaan autentikasi	56	90
Memahami penyelesaian kendala administrasi	59	91
Rata-rata	59	92

Sumber: Hasil evaluasi kegiatan pengabdian, 2026.

Data pada tabel 1 menunjukkan bahwa rata-rata tingkat pemahaman peserta meningkat dari 59% sebelum kegiatan menjadi 92% setelah seluruh tahapan pendampingan dilaksanakan. Peningkatan tersebut mengindikasikan bahwa pendekatan partisipatif yang mengombinasikan edukasi, praktik langsung, dan pendampingan individual lebih efektif dibandingkan penyampaian informasi secara satu arah.

Peningkatan capaian tidak hanya terlihat pada aspek pengetahuan, tetapi juga pada kemampuan peserta dalam melaksanakan prosedur administrasi secara mandiri. Hasil observasi selama kegiatan menunjukkan bahwa sebagian besar peserta telah mampu menyiapkan dokumen administrasi, mengisi formulir SPTB, dan memahami tahapan verifikasi tanpa bergantung sepenuhnya kepada petugas layanan. Dengan demikian, perubahan yang dihasilkan tidak berhenti pada peningkatan aspek kognitif, tetapi juga diikuti perubahan keterampilan administratif sebagai indikator meningkatnya kapasitas masyarakat.

Temuan tersebut memperlihatkan bahwa literasi administrasi merupakan prasyarat penting dalam mendukung keberhasilan transformasi digital pelayanan publik. Digitalisasi hanya akan menghasilkan pelayanan yang efektif apabila masyarakat memiliki kemampuan memahami prosedur administrasi yang menyertainya. Oleh karena itu, kegiatan pendampingan menjadi instrumen strategis untuk menjembatani kesenjangan antara inovasi teknologi dengan kemampuan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Gambar 2. Peserta Melakukan Praktik Mandiri Pengisian SPTB Setelah Memperoleh Pendampingan



Sumber: Dokumentasi 2026

4. Dampak Program terhadap Peningkatan Kapasitas Masyarakat dan Mitra

Selain meningkatkan kapasitas individu peserta, kegiatan pengabdian juga memberikan manfaat bagi institusi mitra. Bagi peserta, program meningkatkan kemampuan dalam memahami

hak dan kewajiban sebagai penerima manfaat pensiun, mengurangi kesalahan administrasi, serta meningkatkan kepercayaan diri dalam menyelesaikan prosedur administrasi secara mandiri. Kondisi tersebut berpotensi mengurangi ketergantungan terhadap petugas layanan sehingga proses pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.

Dari perspektif mitra, peningkatan literasi administrasi peserta berdampak pada berkurangnya kesalahan pengisian dokumen, meningkatnya kelengkapan persyaratan administrasi, serta memperlancar proses verifikasi identitas penerima manfaat. Dampak tersebut menunjukkan bahwa kegiatan pengabdian tidak hanya memberikan manfaat langsung kepada masyarakat, tetapi juga mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik pada institusi mitra.

Lebih lanjut, implementasi model PAA menunjukkan bahwa pendekatan pemberdayaan yang mengintegrasikan edukasi, praktik, dan pendampingan individual mampu menghasilkan perubahan perilaku administrasi yang lebih berkelanjutan. Model ini berpotensi direplikasi pada unit pelayanan pembayaran pensiun lainnya maupun pada pelayanan administrasi publik yang memiliki karakteristik masyarakat sasaran serupa, khususnya kelompok lanjut usia yang memerlukan pendekatan pembelajaran yang adaptif dan partisipatif.

Luaran Program dan Keberlanjutan

1. Luaran Program

Kegiatan pengabdian ini menghasilkan luaran yang tidak hanya bersifat fisik, tetapi juga konseptual sebagai bentuk kontribusi terhadap pengembangan praktik pemberdayaan masyarakat dalam pelayanan administrasi publik. Luaran utama kegiatan adalah model PAA, yaitu suatu model pendampingan administrasi yang mengintegrasikan identifikasi kebutuhan, edukasi administrasi, praktik terbimbing, pendampingan individual, penguatan kemandirian, serta refleksi bersama dalam satu siklus pemberdayaan masyarakat. Model ini dikembangkan berdasarkan kebutuhan nyata mitra dan pengalaman empiris selama pelaksanaan program sehingga dapat digunakan sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan pendampingan administrasi pada kelompok masyarakat dengan karakteristik serupa.

Gambar 3. Pendampingan Administrasi yang Mengintegrasikan Identifikasi Kebutuhan
Sebagai Bagian dari Strategi Keberlanjutan Program



Sumber: Dokumentasi 2026

Selain menghasilkan model pendampingan, kegiatan ini juga menghasilkan media edukasi berupa *leaflet* panduan pelaksanaan SPTB yang disusun menggunakan bahasa sederhana dan sistematika yang mudah dipahami oleh kelompok lanjut usia. Leaflet memuat informasi mengenai fungsi SPTB, persyaratan administrasi, tahapan pengisian formulir, mekanisme autentikasi identitas, serta langkah-langkah penyelesaian apabila peserta mengalami kendala administrasi. Media tersebut diserahkan kepada pihak Bank Mandiri Taspen sebagai sarana edukasi yang dapat dimanfaatkan dalam pelayanan rutin kepada pensiunan.

Luaran lainnya berupa meningkatnya kapasitas peserta dalam memahami prosedur administrasi pembayaran manfaat pensiun. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan pemahaman pada seluruh indikator yang diukur, disertai meningkatnya kemampuan peserta dalam menyiapkan dokumen administrasi, mengisi formulir SPTB, dan mengikuti proses autentikasi secara lebih mandiri. Perubahan tersebut menunjukkan bahwa kegiatan pengabdian tidak hanya menghasilkan peningkatan pengetahuan, tetapi juga membentuk keterampilan administratif yang mendukung efektivitas pelayanan publik.

Dari perspektif institusi mitra, implementasi program memberikan manfaat berupa berkurangnya kesalahan administrasi, meningkatnya kelengkapan dokumen peserta, serta mendukung kelancaran proses verifikasi identitas penerima manfaat pensiun. Luaran kegiatan tidak hanya memberikan dampak kepada masyarakat sasaran, tetapi juga memperkuat kualitas pelayanan administrasi pada institusi mitra.

2. Keberlanjutan Program

Keberlanjutan merupakan aspek penting dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat agar manfaat program tidak berhenti setelah kegiatan selesai dilaksanakan. Oleh karena itu, bersama mitra telah dirumuskan beberapa strategi keberlanjutan yang dapat diimplementasikan secara bertahap.

Strategi pertama adalah integrasi edukasi administrasi ke dalam pelayanan rutin Bank Mandiri Taspen. Materi mengenai pelaksanaan SPTB, persyaratan administrasi, dan mekanisme autentikasi dapat disampaikan secara berkala kepada pensiunan yang datang ke kantor layanan, sehingga edukasi menjadi bagian dari proses pelayanan, bukan hanya kegiatan insidental.

Strategi kedua adalah pemanfaatan media edukasi secara berkelanjutan. *Leaflet* yang telah disusun dapat digunakan kembali sebagai media informasi bagi peserta baru maupun pensiunan yang memerlukan penguatan pemahaman terhadap prosedur administrasi. Pada tahap pengembangan berikutnya, media tersebut dapat dikonversi menjadi format digital, seperti buku panduan elektronik (*e-booklet*), video edukasi singkat, maupun infografis yang dapat diakses secara mandiri oleh peserta.

Strategi ketiga adalah pengembangan kader pendamping administrasi melalui pelibatan petugas layanan sebagai fasilitator edukasi. Pendekatan ini memungkinkan proses pendampingan

tetap berjalan setelah program pengabdian selesai, sekaligus memperkuat budaya pelayanan yang lebih edukatif dan partisipatif.

Strategi keempat adalah replikasi model PAA pada kantor cabang lain yang memiliki karakteristik peserta serupa. Model ini bersifat adaptif karena dapat diterapkan pada berbagai layanan administrasi publik yang memerlukan peningkatan literasi administrasi masyarakat, khususnya kelompok lanjut usia yang masih menghadapi keterbatasan dalam memanfaatkan layanan digital.

Dengan strategi tersebut, keberlanjutan program tidak hanya bergantung pada keberadaan tim pengabdian, tetapi telah menjadi bagian dari mekanisme pelayanan yang dapat dikembangkan secara mandiri oleh institusi mitra.

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui penerapan model PAA berhasil meningkatkan literasi administrasi dan kemandirian pensiunan ASN dalam melaksanakan prosedur SPTB pada Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Jember. Pendekatan partisipatif yang mengombinasikan edukasi administrasi, praktik terbimbing, pendampingan individual, dan refleksi bersama terbukti mampu meningkatkan pemahaman peserta terhadap fungsi SPTB, persyaratan administrasi, prosedur autentikasi, serta penyelesaian kendala administrasi. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan rata-rata tingkat pemahaman peserta dari 59% sebelum kegiatan menjadi 92% setelah program dilaksanakan, yang sekaligus menunjukkan meningkatnya kemampuan peserta dalam menyelesaikan administrasi secara lebih mandiri.

Selain memberikan manfaat kepada masyarakat sasaran, program ini juga memberikan dampak positif bagi institusi mitra melalui peningkatan kualitas proses administrasi, berkurangnya kesalahan pengisian dokumen, dan meningkatnya efektivitas pelayanan pembayaran manfaat pensiun. Dengan demikian, kegiatan pengabdian tidak hanya menghasilkan perubahan pada aspek pengetahuan, tetapi juga memperkuat kapasitas masyarakat dan institusi dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih efektif, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan.

Kontribusi utama kegiatan ini adalah tersusunnya model PAA sebagai model pendampingan administrasi yang dapat direplikasi pada layanan publik lain yang memiliki karakteristik masyarakat sasaran serupa. Model tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan masyarakat dalam memahami dan mengimplementasikan prosedur administrasi melalui proses pemberdayaan yang partisipatif.

Implikasi

Hasil kegiatan memberikan beberapa implikasi praktis. Pertama, institusi penyelenggara pelayanan publik perlu memandang edukasi administrasi sebagai bagian integral dari proses pelayanan, terutama bagi kelompok masyarakat lanjut usia. Kedua, pendampingan berbasis partisipatif lebih efektif dibandingkan pendekatan sosialisasi satu arah karena mampu meningkatkan pengetahuan sekaligus

keterampilan administratif masyarakat. Ketiga, model PAA dapat menjadi alternatif pendekatan dalam pengembangan program pengabdian kepada masyarakat pada bidang pelayanan administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan literasi administrasi dan adaptasi masyarakat terhadap transformasi digital.

Rekomendasi

Pengembangan program selanjutnya disarankan untuk mengintegrasikan media edukasi digital, seperti video tutorial, aplikasi panduan administrasi, maupun layanan konsultasi daring sehingga proses pendampingan dapat menjangkau lebih banyak penerima manfaat. Selain itu, diperlukan evaluasi jangka panjang untuk mengukur keberlanjutan perubahan perilaku administrasi masyarakat serta efektivitas implementasi model pada berbagai institusi pelayanan publik dengan karakteristik pengguna layanan yang berbeda.

DAFTAR RUJUKAN

- Bachrudin, R., & Kartikawangi, D. (2019). Using the Biometric System in the Implementation of Digitalization in Pension Payment Services. *Proceedings of the 2nd International Conference on Inclusive Business in the Changing World*. <https://doi.org/10.5220/0008432704820489>
- Broek, S. (2022). Adult Learning as Empowerment: Re-Imagining Lifelong Learning Through The Capability Approach, Recognition Theory and Common Goods Perspective. *Hungarian Educational Research Journal*. <https://doi.org/10.1556/063.2022.00145>
- Chinyama, H. M., & Mbale, J. (2025). Leveraging Biometric Data and Artificial Intelligence to Enhance Beneficiary Identification in Social Cash Transfer Programs: A Case Study of Crystallised Applications in Zambia. *Zambia ICT Journal*. <https://doi.org/10.33260/zictjournal.v9i2.392>
- Chomistriana, D., Mulyono, A. T., Najid, N., & Bagio, T. H. (2024). The Impact of Construction Stakeholder's Readiness and Acceptance of Technology on The Success of Indonesian Digital Government Transformation in Construction Sector. *Uncertain Supply Chain Management*. <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2024.1.003>
- Cotofan, D. (2022). Pension - One of The Basic Elements of National Government Policy on The Public Social Security System. *Administrarea Publica*. [https://doi.org/10.52327/1813-8489.2022.3\(115\).02](https://doi.org/10.52327/1813-8489.2022.3(115).02)
- Espina-Romero, L. C. (2025). Digital Transformation of the State: A Multivariable Model Applied to the Public Sector in Lima, Peru. *Administrative Sciences*. <https://doi.org/10.3390/admsci15090365>
- Hidayat, R., Lestari, D., & Sabaruddin. (2023). Digitalisasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Efektivitas Administrasi Masyarakat. *Jurnal Administrasi Pemerintahan*, 8(1), 55–66. <https://doi.org/10.33701/jap.v8i1.3210>
- Isma, Y. S., Kardiati, D., Muslem, M., Fadhillah, S. K., Kn, J., Akmal, F., & Chairunnisak, S. (2025). Transformasi Digital Sebagai Instrumen untuk Memperluas Aksesibilitas Layanan Publik. *JOURNAL OF ADMINISTRATIVE AND SOCIAL SCIENCE*. <https://doi.org/10.55606/jass.v6i2.1891>
- Kasim, B., Ferriswara, D., & Haryati, E. (2025). Digital Transformation in Public Services : A Literature Review on Bureaucratic Innovation and Adaptation in The Era of Digital Government. *International Journal of Social Science and Humanity*. <https://doi.org/10.62951/ijss.v2i4.523>

- Kumalasari, R. A. D., Rahardjo, K., Kusumawati, A., & Sunarti, S. (2024). Biometric-Based Self-Service Technology Adoption by Older Adult: Empirical Evidence From Pension Fund Sector in Indonesia. *Cogent Business & Management*, 11. <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2325543>
- Kurniawan, A., & Rahman, F. (2024). Improving Public Service Quality Through Digital Literacy Empowerment for Elderly Communities. *Journal of Community Empowerment*, 6(1), 21–32. <https://doi.org/10.32528/jce.v6i1.8765>
- Latip, Mirza, D., Lastri, N., & Aditiya, V. (2025). Optimizing Digital Public Services for Enhanced Citizen Satisfaction and Transparent Governance. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v13i6.4100>
- Latupeirissa, J. J. P., Dewi, N. L. Y., Prayana, I. K. R., Srikandi, M. B., Ramadiansyah, S. A., & Pramana, I. G. B. T. (2024). Transforming Public Service Delivery: A Comprehensive Review of Digitization Initiatives. *Sustainability*. <https://doi.org/10.3390/su16072818>
- Mkrtychyan, T., & Melkumyan, N. (2023). The Foundations of Digital Transformation of The Public Administration System. *Alternative*. <https://doi.org/10.55528/18292828-2023.2-118>
- Owusu-Oware, E. K., & Effah, J. (2022). Biometric System for Protecting Information and Improving Service Delivery: The Case of A Developing Country's Social Security and Pension Organisation. *Information Development*, 40, 61 - 74. <https://doi.org/10.1177/02666669221085709>
- Putri, L. A. A., & Kustini, K. (2026). Edukasi Penggunaan Aplikasi JMO Bagi Peserta Pensiun dalam Layanan JP Berkala. *Community : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*. <https://doi.org/10.51878/community.v6i1.8935>
- Rahman, A., Hidayat, T., & Suryani, D. (2023). Participatory Action Research sebagai Pendekatan Pemberdayaan Masyarakat dalam Kegiatan Pengabdian. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 3(4), 245–253. <https://doi.org/10.52436/1.jpmi.1234>
- Rohman, A., & Setiawan, M. (2024). Community Empowerment Through Administrative Assistance Programs for Improving Public Service Accessibility. *Jurnal Abdimas Bina Bangsa*, 5(1), 66–76. <https://doi.org/10.46306/jabb.v5i1.789>
- Sharmin, S., & Chowdhury, R. H. (2025). Digital Transformation in Governance: The Impact of e-governance on Public Administration and Transparency. *Journal of Computer Science and Technology Studies*. <https://doi.org/10.32996/jcsts.2025.7.1.27>
- Sopamena, C. A. (2024). Digital Revolution and Public Administration Innovation: Increasing the Efficiency and Responsiveness of Public Services. *Journal of Governance*. <https://doi.org/10.31506/jog.v9i2.24786>
- Syafarudin, S., & Haris, A. (2025). Digital Transformation in Public Services. *Management Dynamics: International Journal of Management and Digital Sciences*. <https://doi.org/10.70062/managementdynamics.v2i4.386>
- Syam, A., Sukri, ., & Hans, A. (2025). E-Government and Digitalization as Catalysts for Organizational Transformation and Public Service Efficiency in Indonesian Local Governments. *KnE Social Sciences*. <https://doi.org/10.18502/kss.v10i18.19542>
- Tambunan, R., & Rahmani, F. (2025). Digital Service Challenges among Elderly Users in Pension Administration Services. *Digital Management Journal*, 6(1), 45–56. <https://doi.org/10.31000/dmj.v6i1.13200>
- Thole, M. (2026). Analysis Of Factors Contributing To Payment Inconsistencies In Government Pension Benefits: A Case Study Of The Public Service Pension Fund (PSPF). *IOSR Journal of Humanities and Social Science*. <https://doi.org/10.9790/0837-3102034853>

- Vygotsky, L. S. (1978). *Mind in Society: The Development of Higher Psychological Processes*. Harvard University Press.
- Yulianty, S., M., Ahmad, M. R. M., Taliki, A. M., & Harun, A. (2026). Public Service Innovation Based on Digital Transformation as an Effort to Realize Smart Governance. *International Journal of Social Welfare and Family Law*. <https://doi.org/10.62951/ijsw.v3i2.626>
- Yunus, S., Nabil, F., & E. (2026). Determinasi Rendahnya Literasi Dana Pensiun pada Pekerja: Peran Edukasi dan Digitalisasi dalam Industri Dana Pensiun di Indonesia. *Jurnal Manajemen Bisnis Digital Terkini*. <https://doi.org/10.61132/jumbidter.v3i2.1308>