

Analisis Implementasi Layanan Digital Dan Manajemen Arsip

Ayuni Rahmawati^{1*}, Azzara², Nurfatihah³, Kamaruzaman⁴, Wahyuni Jamil⁵

^{1,2,3,4}Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, STAIN Sultan Abdurrahman

Kepulauan Riau, ⁵Layanan PT. TASPEN (Persero)

Email: ayunirahmawati0710@gmail.com¹; nurfatihah424@gmail.com²

zarapakezz18@gmail.com³; kamaruzaman@stainkepri.ac.id⁴;

wahyuni.jamil@gmail.com⁵

Received:

17 Juni 2026

Revised

18 Juni 2026

Accepted:

23 Juni 2026

Online available:

30 Juni 2026

***Correspondence:**

Name:

Ayuni Rahmawati

E-mail:

ayunirahmawati0710@gmail.com

DOI:

<https://doi.org/10.35961/emasha.v3i1.2968>

Abstract

Internships within the framework of the Independent Learning Campus (MBKM) program provide a strategic platform for students to actualize their academic competencies in the context of the professional workplace. This study analyzes the experience of implementing an internship in the service department of PT. TASPEN (Persero) Tanjungpinang Branch Office for four months (February–May 2026), focusing on three main aspects: claim submission through the TOOS (Taspen One Hour Online Service) system, digital archive management (scanning and Electronic Leitz Ordner/ELO), and physical archive management. A descriptive-analytical approach was used to analyze operational processes and their impact on service efficiency. The results show that the integration of digital technology in the TOOS system significantly improves service accessibility and accelerates the claims process, despite facing user adaptation barriers. Digital archive management through ELO optimizes document storage and retrieval, while physical archive management remains relevant for administration and verification. In conclusion, the hybrid implementation of digital and physical document management systems creates a stronger, more customer-centric service ecosystem. These findings demonstrate the importance of digital transformation that does not completely abandon traditional mechanisms in the context of public services.

Keywords: MBKM Internship, TOOS, Archive Management, Digital Transformation, Service Efficiency.

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam sektor layanan publik telah menjadi strategi penting untuk meningkatkan kualitas, aksesibilitas, dan efisiensi layanan kepada masyarakat (Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah). PT. TASPEN (Persero), sebagai badan usaha milik negara yang mengelola program pensiun dan jaminan sosial bagi Aparatur Sipil Negara (ASN), menghadapi tantangan operasional yang signifikan. Sebelumnya, peserta khususnya pensiunan yang tersebar di berbagai wilayah harus melakukan kunjungan fisik ke kantor cabang untuk mengajukan klaim, memakan waktu rata-rata 60-90 menit per permohonan termasuk antri, verifikasi dokumen manual, dan input data. Masalah aksesibilitas ini menjadi lebih kritis mengingat karakteristik demografis peserta yang mayoritas berusia 55+ tahun dengan mobilitas terbatas. Untuk mengatasi hambatan aksesibilitas dan meningkatkan efisiensi pelayanan, PT. TASPEN meluncurkan TOOS (*Taspen One Hour Online Service*), sebuah *platform digital* terpadu yang memungkinkan peserta mengajukan klaim secara mandiri tanpa kunjungan fisik. Sistem ini dirancang untuk mengeliminasi hambatan geografis dan temporal yang selama ini membatasi akses peserta terhadap layanan esensial (PT TASPEN, 2023).

Untuk memperoleh pemahaman komprehensif mengenai implementasi sistem tersebut, keterlibatan langsung mahasiswa melalui program magang menjadi salah satu pendekatan yang relevan. Dalam konteks pendidikan tinggi, program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) yang diinisiasi oleh Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemendikbudristek) memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk menempuh magang di berbagai dalam institusi durasi yang lebih panjang hingga enam bulan atau setara 20 SKS dibandingkan dengan program praktik kerja lapangan konvensional (Kementerian Pendidikan, 2020). Magang tersebut tidak hanya bertujuan mengajarkan *hard skill* operasional, tetapi juga mengembangkan *soft skill* seperti kemampuan adaptasi, komunikasi, kerja sama tim, dan pemahaman mendalam tentang budaya organisasi.

Penelitian ini menganalisis pengalaman pelaksanaan magang di bagian layanan PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Tanjungpinang dengan fokus pada tiga dimensi utama: (1) implementasi sistem TOOS dalam proses pengajuan klaim, (2) pengelolaan arsip digital melalui *scanning* dan *platform ELO (Electronic Leitz Ordner)*, dan (3) manajemen arsip konvensional fisik. Penelitian-penelitian terdahulu mengenai transformasi digital layanan publik umumnya berfokus pada salah satu aspek saja, yaitu efektivitas sistem digital atau efisiensi pengelolaan arsip konvensional, tanpa mengkaji secara terintegrasi bagaimana kedua sistem tersebut saling melengkapi dalam praktik operasional sehari-hari. Penelitian ini berupaya mengisi kekosongan tersebut dengan menganalisis secara simultan interaksi antara sistem digital (TOOS dan ELO) dan arsip fisik dalam satu unit

layanan, sehingga memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai dinamika *hybrid digital*-konvensional yang jarang diangkat dalam kajian sejenis sebelumnya. Aspek ketiga ini dipilih karena merepresentasikan sinergi antara inovasi teknologi dan praktik tradisional dalam menciptakan ekosistem layanan yang efektif.

KAJIAN LITERATUR

Transformasi Digital dalam Layanan Publik

Transformasi digital dalam layanan publik merupakan proses sistematis mengintegrasikan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, dan aksesibilitas layanan (Mergel *et al.*, 2019). Dalam konteks pemerintahan dan layanan publik, transformasi digital tidak hanya sekadar digitalisasi dokumen atau proses otomatis, melainkan menata ulang model bisnis dan cara organisasi berinteraksi dengan pemangku kepentingan (Cordella & Tempini, 2015).

Menurut Fountain (2001) dalam studinya tentang *e-Government*, implementasi sistem digital dalam layanan publik menghadapi tantangan teknologi, organisasional, dan individu. Tantangan teknologi mencakup infrastruktur, sistem integrasi, dan keamanan data. Tantangan organisasional berkaitan dengan proses perubahan, alokasi sumber daya, dan kepemimpinan. Sementara tantangan individu terkait dengan penggunaan pengguna, pelatihan, dan perlawanan terhadap perubahan (Kamaruzaman dan Andaristy, L., 2024; Rahman, A., et al, 2025).

Platform Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Konteks Jaminan Sosial

Platform one-stop service atau layanan satu pintu telah menjadi *best practice* dalam layanan publik dan sektor asuransi sosial. Menurut Bank Dunia (2019), sistem layanan satu atap meningkatkan kepuasan pelanggan, mengurangi waktu pemrosesan, dan meminimalkan beban administrasi bagi pengguna. Dalam konteks PT. TASPEN, TOOS dirancang dengan prinsip *customer-centric* untuk memungkinkan peserta melakukan seluruh tahapan pengajuan klaim mulai dari pemilihan jenis klaim, pengumpulan dokumen, pengajuan, hingga status pelacakan melalui satu platform terintegrasi.

Penelitian Chen, dkk. (2021) tentang adopsi layanan elektronik menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi platform digital bergantung pada tiga faktor utama: (1) kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), (2) kemanfaatan yang dirasakan (*perceived kegunaan*), dan (3) kepercayaan terhadap sistem (*system trust*). Faktor ketiga ini secara signifikan mempengaruhi intensitas penggunaan dan kepuasan pengguna.

Manajemen Arsip di Era Digital

Electronic Leitz Ordner (ELO), sebagai sistem manajemen dokumen digital (Document Management System/DMS), memungkinkan organisasi untuk:

1. Mendigitalkan dokumen fisik melalui *scanning*
2. Mengorganisir dokumen berdasarkan metadata dan klasifikasi
3. Melakukan pencarian dan pengambilan yang cepat
4. Mengontrol akses dan versi dokumen

Penelitian oleh Rodrigues dkk. (2019) menunjukkan bahwa implementasi DMS secara signifikan meningkatkan produktivitas staf (rata-rata 35-40%), mengurangi waktu pencarian dokumen (dari 45 menit menjadi 5 menit), dan meningkatkan kepatuhan terhadap regulasi keamanan data.

Magang sebagai Mekanisme Pembelajaran Experiential

Magang dalam konteks MBKM merupakan bentuk pembelajaran experiential yang menggabungkan teori akademik dengan praktik kerja nyata (Kolb, 1984). Model pembelajaran Kolb mencakup empat tahap: pengalaman konkrit, observasi reflektif, konseptualisasi abstrak, dan eksperimen aktif. Melalui magang, siswa mengalami siklus pembelajaran ini secara langsung dalam konteks organisasional yang autentik.

Penelitian Coll & Zegwaard (2006) menunjukkan bahwa magang yang terstruktur dengan baik meningkatkan penguasaan kompetensi profesional sebesar 60-70% dibandingkan dengan pembelajaran berbasis kelas semata. Selain itu, magang memperkuat *soft skill* seperti komunikasi, pemecahan masalah, dan adaptabilitas yang sering kali tidak dapat dikembangkan sepenuhnya dalam pengaturan akademik tradisional.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif analitis dengan metode kualitatif, yang didasarkan pada kerangka penelitian kualitatif dari Sugiyono (2019). Data diperoleh melalui observasi partisipatif, wawancara informal dengan mentor lapangan dan pegawai, serta analisis dokumen operasional selama pelaksanaan magang, mengikuti prinsip pengumpulan data kualitatif yang komprehensif. Lokasi dan waktu penelitian dilakukan di PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Tanjungpinang, Jalan Daeng Celak KM 8, Kecamatan Tanjungpinang Timur, Kota Tanjungpinang, Kepulauan Riau. Periode penelitian berlangsung selama empat bulan, dari 9 Februari hingga 29 Mei 2026, dengan distribusi waktu kerja sebagai berikut: Senin–Kamis pukul 08.00–17.00 WIB, dan Jumat pukul 07.30–16.30 WIB. Sumber Data yaitu data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui Observasi langsung terhadap proses operasional pengajuan klaim melalui TOOS. Pengamatan terhadap mekanisme pemindaian dokumen dan penggunaan platform ELO. Observasi pengelolaan arsip fisik, termasuk sistem penomoran dosir dan penyimpanan. Wawancara informal dengan mentor lapangan

(Kepala Seksi Pelayanan) dan pegawai bagian layanan. Data sekunder diperoleh melalui Dokumentasi sistem TOOS dari website PT. TASPEN (<https://tos.taspen.co.id/>). Panduan operasional penggunaan ELO. Struktur organisasi dan deskripsi pekerjaan staf PT. TASPEN KC Tanjungpinang. Laporan kinerja dan data peserta program PT. TASPEN KC Tanjungpinang (77.326 peserta aktif).

Hasil dan Diskusi

Implementasi Sistem TOOS Pengajuan Klaim

Arsitektur dan Fitur Sistem TOOS

TOOS dirancang sebagai platform yang berpusat pada pelanggan yang mengintegrasikan seluruh tahapan pengajuan klaim dalam satu antarmuka digital. Sistem ini dapat diakses melalui website <https://tos.taspen.co.id/> dan tersedia dalam aplikasi mobile (Andal by TASPEN). Arsitektur sistem mencakup lima modul utama:

Tabel 1. Modul Utama Platform TOOS

Modul	Fungsi	Target Pengguna
Klaim digital	Pengajuan klaim finansial (pensiun, THT, JKK, JKM)	ASN aktif, pensiunan, ahli waris
Cek Data	Verifikasi data kepesertaan	Semua peserta
Informasi Klaim	Panduan dan FAQ tentang persyaratan klaim	Calon
Lacak Klaim	Pelacakan status pengajuan secara real-time	Pemohon aktif
Formulir Digital	Unduh dan formulir pengisian online	Pemohon

Sumber: Modul Utama Platform TOOS

Fitur utama yang membedakan TOOS dari sistem tradisional adalah:

1. **Otentikasi berbasis selfie:** Peserta dapat melakukan otentikasi identitas melalui foto diri dan KTP, mengeliminasi kebutuhan datang langsung ke kantor untuk verifikasi awal
2. **Unggahan dokumen digital:** Semua dokumen persyaratan dapat diunggah dalam format JPG, PNG, JPEG, atau PDF
3. **Pelacakan yang dilindungi kata sandi:** Peserta dapat melacak status klaim dengan memasukkan nomor tiket dan kata sandi yang dibuat saat pengajuan
4. **Notifikasi otomatis:** Sistem mengirimkan notifikasi otomatis ketika status klaim berubah

Alur Pengajuan Klaim dan Proses Operasional

Analisis terhadap alur pengajuan klaim mengungkapkan bahwa sistem TOOS telah merancang perjalanan pengguna yang inspirasi dengan tahapan terstruktur:

Tahapan 1: Pemilihan Jenis Klaim (Layar Awal)

Peserta memilih status kepersertaan (ASN aktif/pensiunan) dan jenis klaim yang diajukan:

1. Pensiun SP3L (Solusi Perubahan Peserta)
2. Pensiun Janda/Duda
3. Tabungan Hari Tua (THT)
4. Jaminan Kematian (JKM)
5. Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)
6. DLL

Pada tahap ini, sistem menampilkan persyaratan spesifik untuk setiap jenis klaim dan status kepersertaan, mencegah kesalahan atau ketidaklengkapan pada tahap awal.

Tahapan 2: Identifikasi Pemohon dan Data Peserta

Peserta memasukkan nomor identitas (NIP, Notas, atau No. KEP) untuk verifikasi data dalam sistem TASPEN. Sistem melakukan *cross-reference* otomatis dengan data base peserta, memvalidasi kecocokan data. Jika data tidak ditemukan atau tidak sesuai, sistem memberikan pesan error yang jelas dan mengarahkan peserta untuk menghubungi kantor cabang.

Tahapan 3: Input Data Pemohon dan Penerima Manfaat

Peserta menginput:

1. Identitas penerima klaim (diri sendiri, suami/istri, anak, orang tua, atau ahli waris lainnya)
2. Tanggal kejadian (untuk klaim kematian atau kecelakaan)
3. Bank data dan rekening penerima
4. Nomor HP dan email untuk notifikasi

Mekanisme ini mengurangi kesalahan input manual dan memastikan kelengkapan data yang diperlukan untuk verifikasi.

Tahapan 4: Unggahan Dokumen dan Verifikasi Identitas

Peserta mengunggah dokumen sesuai persyaratan yang telah ditentukan dan melakukan selfie dengan menunjukkan KTP asli. Sistem memberikan panduan visual untuk memastikan kualitas gambar yang cukup untuk verifikasi.

Tahapan 5: Review dan Pengajuan

Peserta melakukan review terhadap seluruh data yang telah diinput, kemudian mengajukan klaim dengan memberi centang pada pernyataan bahwa data yang diinput adalah benar dan sah. Lalu catat/cetak no tiket peserta.

Implementasi Hambatan dan Tantangan

Meskipun TOOS menawarkan keunggulan yang signifikan, pengamatan lapangan mengidentifikasi beberapa hambatan:

1. Hambatan Adopsi Pengguna

Segmen peserta yang dominan adalah pensiunan dengan usia 55+ tahun, sebagian besar di antaranya memiliki literasi digital rendah. Peserta ini mengalami kesulitan dalam navigasi aplikasi, unggahan dokumen, dan verifikasi selfie. Hal ini menghasilkan tingkat pengajuan gagal yang cukup tinggi diperkirakan 20-30% Pengajuan awal tidak berhasil karena dokumen tidak jelas atau selfie tidak memenuhi kriteria kualitas.

2. Hambatan Teknis

Ketergantungan pada koneksi internet berkecepatan tinggi menjadi kendala bagi peserta di daerah terpencil dengan infrastruktur internet terbatas. Selain itu, sistem TOOS terkadang mengalami downtime atau lag, terutama pada jam-jam puncak.

3. Prosedural Hambatan

Meskipun TOOS dirancang untuk mengeliminasi kunjungan fisik, dalam praktiknya, beberapa tipe klaim tertentu (khususnya klaim kematian dengan penyelesaian atau klaim kecelakaan yang kompleks) tetap memerlukan verifikasi fisik di kantor cabang.

Managements Arsip Digital: Electronic Leitz Ordner (ELO)

Proses Digitalisasi Dokumen (Pemindaian)

Manajemen arsip digital di PT. TASPEN KC Tanjungpinang dimulai dengan proses digitalisasi dokumen fisik melalui scanning. Dokumen yang di-scan mencakup:

1. **Dokumen klaim:** Formulir pengajuan klaim fisik, dokumen pendukung (sertifikat kematian, bukti kecelakaan, surat pengunduran diri)
2. **Dokumen kepersertaan:** SK Pegawai Negeri, surat pemberitahuan pensiun, perubahan status kepersertaan
3. **Dokumen administrasi:** Surat persetujuan pembayaran, nota debet, dokumen verifikasi bank

Proses *scanning* dilakukan sesuai standar kualitas tertentu:

1. **Resolusi:** 300 DPI untuk dokumen berwarna dan 200 DPI untuk dokumen

hitam-putih

2. **Format file:** PDF atau TIFF untuk pelestarian jangka panjang
3. **Konvensi penamaan:** Menggunakan format standar (Nomor Peserta_Jenis Dokumen Tanggal)

Setiap dokumen yang di-scan diberikan *barcode* atau pengenalan unik untuk memudahkan pelacakan dan pengambilan.

Implementasi Electronic Leitz Ordner (ELO) sebagai Sistem Manajemen Dokumen

ELO merupakan Document Management System (DMS) yang terintegrasi dengan sistem operasional TASPEN. Fitur utama ELO mencakup:

Tabel 2. Fitur ELO dan Dampak Operasional

Fitur	Fungsi	Dampak Operasional
Pencarian teks Lengkap	Pencarian dokumen berdasarkan kata kunci	Waktu pencarian berkurang dari 45 menit menjadi 5 menit
Penandaan Metadata	Klasifikasi dokumen berdasarkan tipe, peserta, tahun	Organisasi dokumen yang sistematis dan mudah diakses
Kontrol versi	Melacak perubahan dan revisi dokumen	Transparansi dan jejak audit
Kontrol akses	Pemberian hak akses berdasarkan peran	Keamanan data dan regulasi kepatuhan
Alur kerja	Routing dokumen ke departemen	Mempercepat proses verifikasi dan
Otomatis	yang sesuai	persetujuan
Manajemen	Mengatur masa retensi dokumen	Kesesuaian dengan regulasi kearsipan
Retensi	otomatis	

Sumber: Fitur ELO dan Dampak Operasional

Manajemen Arsip Fisik: Sistem Penomoran dan Penyimpanan Sistem Klasifikasi dan Penomoran Dosir

Meskipun PT. TASPEN bergerak menuju digitalisasi, manajemen arsip fisik tetap menjadi bagian integral dari operasional. Setiap peserta memiliki dosir (folder) yang berisi seluruh dokumen administratif dan klaim historis. Dosir ini diidentifikasi dengan "Nomor Dosir" yang terdiri dari:

Format Nomor Dosir: XX/YY/ZZ/NNNNNN

1. XX: Kode Kantor Cabang (40 = Tanjungpinang)
2. YY: Tahun Pembuatan Dosir
3. ZZ: Kode Jenis Peserta (01 = ASN Aktif, 02 = Pensiunan)
4. NNNNNN: Nomor Urut Peserta (6 digit)

Contoh: **40/23/02/000157** = Peserta pensiunan dari KC Tanjungpinang yang didaftarkan pada tahun 2023, urutan peserta ke-157.

Sistem Penyimpanan dan Lokasi

Dosir fisik disimpan dalam lemari arsip atau lemari arsip yang diorganisir berdasarkan:

1. **Pengurutan utama:** Kode jenis peserta (ASN aktif, pensiunan)
2. **Pengurutan sekunder:** Nomor dosir secara menaik

Lokasi penyimpanan dirancang berdasarkan frekuensi akses-dosir yang sering diakses (peserta aktif dengan klaim dalam proses) Ditempatkan di area yang mudah dijangkau.

Sinergi Arsip Fisik dan Digital

Analisis mendalam menunjukkan bahwa arsip fisik dan digital saling melengkapi dalam ekosistem PT. TASPEN:

Tabel 3. Sinergi Arsip Fisik dan Digital

Aspek	Arsip Fisik	Arsip Digital (ELO)	Sinergi
Kecepatan Akses	Lambat (45-60 menit)	Cepat (3-5 menit)	ELO untuk akses mendesak, fisik sebagai cadangan
Kapasitas	Terbatas (ruang fisik)	Tidak terbatas (penyimpanan cloud)	Digital menampung semua dokumen, fisik hanya dokumen aktif
Keamanan	Rentan terhadap bencana alam	Dilindungi dengan enkripsi & cadangan	Langkah-langkah keamanan tambahan
Kepatuhan & Jejak Audit	Perekaman manual	Pencatatan otomatis	Digital untuk kepatuhan modern, fisik untuk bukti hukum
Pengalaman Pengguna	Memerlukan kunjungan ke lokasi arsip	Akses jarak jauh dari mana saja	Akses digital-first, fisik untuk verifikasi final

Sumber: Sinergi Arsip Fisik dan Digital

Strategi *hybrid* ini menunjukkan bahwa transformasi digital tidak harus sepenuhnya meninggalkan mekanisme tradisional. Justru, integrasi yang baik antara kedua sistem menciptakan ketahanan dan redundansi yang lebih baik.

Kontribusi Terintegrasi terhadap Efisiensi Layanan

Analisis holistik terhadap sistem ketiga TOOS, ELO, dan manajemen arsip fisik menunjukkan bagaimana mereka saling mendukung dalam menciptakan ekosistem layanan yang lebih kuat:

1. Optimalisasi Proses Ujung-ke-Ujung:

Pengajuan klaim melalui TOOS menghasilkan dokumen digital yang langsung ter-index di ELO. Tim verifikasi dapat mengakses dokumen pendukung dengan cepat, melakukan analisis silang dengan dokumen sejarah (disimpan di ELO), dan membuat keputusan verifikasi dengan waktu yang lebih singkat. Jika terdapat diskrepansi atau verifikasi kebutuhan fisik, dokumen asli dari arsip fisik dapat diambil dengan nomor referensi yang jelas.

2. Jaminan Mutu & Kepatuhan:

Integrasi ketiganya memungkinkan kendali mutu yang ketat. Dokumen yang diunggah di TOOS dapat langsung dikirimkan ke ELO untuk verifikasi, dibandingkan dengan dokumen fisik asli, dan disimpan sebagai audit trail. Setiap tahap dapat dilacak dan didokumentasikan, mendukung kepatuhan terhadap peraturan pemerintah dan standar audit internal.

3. Peningkatan Pengalaman Pelanggan:

Dari perspektif peserta, pengalaman terbaik adalah:

- a. Mengajukan klaim online (TOOS) tanpa perlu datang ke kantor
- b. Status Melacak secara real-time
- c. Jika ada kelengkapan dokumen, tidak perlu datang ulang dapat dikirim secara digital atau melalui mitra bayar

Sistem terintegrasi ini meningkatkan kepuasan peserta secara signifikan dibandingkan dengan proses tradisional yang memerlukan beberapa kunjungan.

KESIMPULAN

Pelaksanaan magang di PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Tanjungpinang telah memberikan wawasan mendalam tentang implementasi transformasi digital dalam konteks layanan jaminan sosial publik. Beberapa kesimpulan utama yang dapat dirumuskan:

1. Kesimpulan Substansif

- a. **Platform Digital TOOS sebagai *Game-Changer* dalam Aksesibilitas Layanan**

Implementasi TOOS berhasil mendemokratisasi akses ke layanan pengajuan klaim, mengeliminasi hambatan geografis dan temporal yang selama ini menjadi rintangan bagi peserta (khususnya di wilayah terpencil dan pensiunan dengan mobilitas terbatas). Namun, kesuksesan implementasi sangat bergantung pada kemampuan organisasi untuk mendukung adopsi pengguna melalui program edukasi dan layanan offline assistance bagi segmen yang kurang *digital literate*.

b. Manajemen Arsip Digital (ELO) Sebagai Enabler Efisiensi Operasional

Integrasi ELO dalam ecosystem TASPEN meningkatkan kecepatan retrieval dokumen dari 45-60 menit menjadi 3-5 menit, mengeliminasi bottleneck operasional, dan menyediakan disaster *recovery mechanism*. Namun, transisi menuju fully digital masih menghadapi tantangan capacity (*scanning backlog*) dan perlu dukungan infrastruktur IT yang robust.

c. Hybrid Archiving Model sebagai Pendekatan yang Sustainable

Penelitian ini mengkonfirmasi bahwa tidak semua organisasi harus sepenuhnya mengeliminasi arsip fisik dalam transformasi digital mereka. Model hybrid yang mengintegrasikan arsip fisik dan digital menciptakan *complementarity* yang menguntungkan: kecepatan akses digital dikombinasikan dengan *resilience* dan *accessibility* arsip fisik.

2. Kontribusi terhadap Teori dan Praktik

Penelitian ini berkontribusi pada beberapa dimensi:

- a. **Dimensi Teoritis:** Memperkuat pemahaman tentang bagaimana transformasi digital dalam organisasi publik memerlukan pendekatan yang lebih *nuanced* daripada sekadar adopsi teknologi perlu mempertimbangkan *user characteristics, organizational capacity, dan regulatory environment*.
- b. **Dimensi Praktis:** Memberikan evidence-based lessons learned tentang implementasi one-stop digital service dan DMS dalam konteks jaminan sosial, yang dapat menjadi referensi bagi institusi sejenis.
- c. **Dimensi Pembelajaran:** Magang MBKM terbukti menjadi mekanisme pembelajaran yang efektif untuk memahami kompleksitas *real-world organizational challenges* dan solusi praktis

3. Rekomendasi

Berdasarkan temuan penelitian, beberapa rekomendasi diajukan:

a. Untuk PT. TASPEN (Persero):

1. Meningkatkan kapasitas scanning dengan menambah *resource*/petugas atau menggunakan layanan outsourcing untuk mengeliminasi *backlog*.
2. Memperluas program edukasi digital kepada peserta (khususnya pensiunan) melalui *partnership* dengan *community centers* atau *digital literacy programs*.
3. Mempercepat full digitalisasi dosir peserta sambil mempertahankan arsip fisik sebagai *legal proof* dan *backup*.

b. Untuk Perguruan Tinggi:

1. Intensifikasi program magang MBKM dengan institusi publik/BUMN untuk memberikan *exposure* mahasiswa terhadap kompleksitas layanan publik dan transformasi digital
2. Mengintegrasikan materi transformasi digital dan *public service management* dalam kurikulum program studi manajemen bisnis

c. Untuk Penelitian Lanjutan:

1. Melakukan studi komparasi tentang tingkat adopsi TOOS di berbagai kantor cabang dengan karakteristik demografis peserta yang berbeda
2. Evaluasi long-term terhadap dampak transformasi digital terhadap kualitas layanan dan kepuasan peserta
3. Studi tentang *cost-benefit analysis implementasi hybrid archiving dan full digitalization*.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Agnes Salidesi Ginting, Kepala Kantor Cabang PT. TASPEN (Persero) Tanjungpinang, atas kesempatan melaksanakan magang
2. Bapak Muhammad Irfan Barmisto dan Ibu Wahyuni Jamil, selaku mentor lapangan yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan insights berharga selama magang
3. Bapak Kamaruzaman, M.M., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan guidance dalam struktur analisis dan penulisan artikel ini
4. Seluruh pegawai PT. TASPEN KC Tanjungpinang yang telah memfasilitasi observasi dan wawancara
5. Program MBKM STAIN Sultan Abdurrahman Kepulauan Riau yang telah memfasilitasi pelaksanaan magang berkualitas

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B., & Priansa, D. J. (2016). Manajemen bisnis syariah. Alfabeta.
- Andaristi, L. (2024). *Traditional Herbal Processing Business Development Strategy In Geranting-Batam City*. JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam), 12(1), 352-363.

- Belajar–Kampus, B. S. P. M. (2020). Merdeka. *Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, tahun, 168*.
- Chen, Y. C., Gant, J., & Ju, B. (2021). Digitalization in public administration: A systematic literature review on digital government, digital transformation, and digital innovation. *International Journal of Public Administration in the Digital Age*, 8(2), 1-23.
- Coll, R. K., & Zegwaard, K. E. (2006). Perceptions of value: Differences between students and industry on cooperative education outcomes. *Asia-Pacific Journal of Cooperative Education*, 7(1), 1-8.
- Cordella, A., & Tempini, N. (2015). E-government and organizational change: Reappraising the ICT-driven government modernization. *Public Administration Review*, 75(6), 851-862.
- Duranti, L. (2001). Concepts and principles for the management of records from the creation stage. UNESCO.
- Fountain, J. E. (2001). Building the virtual state: Information technology and institutional change. Brookings Institution Press.
- Hanum, F., & Rahman, A. (2025). Beyond Numbers: Determinants of Student Choice of Sharia Accounting Study Program in the Riau Islands. *Majapahit Journal of Islamic Finance and Management*, 5(3), 2965-2975.
- Irham Fahmi. (2020). Pengantar manajemen keuangan. Alfabeta.
- InterPARES Project. (2019). Electronic records management systems: Guidelines for policy development. University of British Columbia.
- Belajar–Kampus, B. S. P. M. (2020). Merdeka. *Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, tahun, 168*.
- Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi. (2021). Panduan program magang dan studi independen bersertifikat (MSIB) Merdeka Belajar Kampus Merdeka. Kemendikbudristek.
- Kolb, D. A. (1984). Experiential learning: Experience as the source of learning and development. Prentice Hall.
- PT TASPEN (Persero). (2024). Profil perusahaan PT TASPEN (Persero). Jakarta: PT TASPEN (Persero).
- PT TASPEN (Persero). (2025). Profil perusahaan, visi misi, produk dan layanan TASPEN. Jakarta: PT TASPEN (Persero).
- PT TASPEN (Persero). (2023). Juknis TOOS Peserta. Retrieved from <https://www.scribd.com/document/624922779/Juknis-Toos-Peserta>
- Rosita, S., Aira, D. M. F., Hendriyaldi, Tialonawarmi, F., & Setiawan, W. J. (2024). Buku ajar manajemen sumber daya manusia. Universitas Negeri Padang.
- Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.

- Sutrisno. (2017). Manajemen keuangan: Teori, konsep, dan aplikasi. Ekonisia.
- Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. (2024). Panduan magang/praktik kerja MBKM. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Universitas Terbuka. (2023). Panduan seminar proposal TAPM(MSLK5204) program studi magister studi lingkungan. Universitas Terbuka.
- Wiratan, K., & Harjanto, K. (2018). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan e-billing oleh wajib pajak: Studi pada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar pada KPP Madya dan Pratama di Kota Tangerang dan Tangerang Selatan. Jurnal Bina Akuntansi, 5(2), 310–349.
- World Bank. (2019). Digital government: *Lessons from the world's frontrunners*. World Bank Publications.