

Evaluasi Kinerja Layanan Klaim Pensiun Dengan Domain Monitor and Evaluate (ME)

^{1*}Solu Venita Nopalia, ²Fitriyani

^{1*,2}Sistem Informasi, Institut Sains dan Bisnis Atma Luhur, Pangkal Pinang, Indonesia

*Korespondensi: 2222500001@mahasiswa.atmaluhur.ac.id

Submit : 23 Mar 2026 | Diterima : 10 April 2026 | Terbit : 17 April 2026

ABSTRACT

The rapid development of information technology requires public service agencies to digitally transform to improve administrative efficiency, including in the pension claim submission procedure at PT Taspen (Persero) Pangkalpinang has implemented the Taspen One Hour Online Service (TOOS) system as an innovative solution, but its performance needs to be evaluated periodically to ensure alignment between strategic and operational objectives. This study focuses on measuring the maturity level of pension claim service performance by focusing analysis on the Monitor and Evaluate (ME) domain in the COBIT 4.1 framework. This domain is considered to be urgent in overseeing performance monitoring, internal control, regulatory compliance, and overall governance effectiveness. The method applied in this study is descriptive quantitative with data collection techniques in the form of distributing questionnaires to service management employees. The collected data are analyzed based on the maturity weight of 4 (four) sub-domain, namely ME1, ME2, ME3, ME4. The results showed an average maturity level of 3.01, which is at level 3 (Define Process), meaning procedures have been documented and standardized but have not yet been fully quantified. This research contributes recommendations for strategic improvements to optimize information system oversight to achieve level 4 (Managed and Measurable). This way, the agency can ensure more transparent, accountable, and responsive pension claim services to future participant needs.

Keywords: Cobit 4.1; Maturity Level; Monitor and Evaluate; Pension Claim Submission; Public Service

ABSTRAK

Peningkatan teknologi informasi yang pesat menuntut instansi layanan publik untuk bertransformasi digital guna meningkatkan efisiensi administrasi, termasuk dalam prosedur pengajuan klaim pensiun di PT Taspen (Persero) Pangkalpinang telah mengimplementasikan sistem *Taspen One Hour Online Service* (TOOS) sebagai solusi inovatif, namun kinerjanya perlu dievaluasi secara berkala untuk pengukuran tingkat kematangan (*maturity level*) kinerja layanan klaim pensiun dengan memfokuskan analisis di domain *Monitor and Evaluate* (ME) dalam kerangka kerja COBIT 4.1. Domain ini dengan pertimbangan bahwa urgensinya dalam mengawasi pemantauan kinerja, pengendalian internal, kepatuhan terhadap regulasi, serta efektivitas tata kelola secara menyeluruh. Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa penyebaran kuesioner kepada pegawai pengelola layanan. Data yang terkumpul dianalisis berdasarkan kematangan pada 4 (empat) *sub-domain*, yaitu ME1, ME2, ME3, ME4. Hasil penelitian menunjukkan prosedur telah terdokumentasi dan terstandarisasi namun belum sepenuhnya diukur secara kuantitatif. Penelitian ini memberikan kontribusi berupa rekomendasi perbaikan strategis untuk mengoptimalkan pengawasan sistem informasi guna mencapai level 4 (*Managed and Measurable*). Dengan demikian instansi dapat menjamin layanan klaim pensiun yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan peserta di masa depan.

Kata Kunci: Cobit 4.1; Layanan Publik; Maturity Level; Monitor and Evaluate; Pengajuan Klaim Pensiun

PENDAHULUAN

Program dana pensiun adalah bentuk jaminan sosial bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS)

setelah memasuki masa purna tugas. Di Indonesia, program ini dikelola PT Taspen (Persero) yang bertanggung jawab atas pemberian manfaat pensiun dan tabungan hari tua sehingga membantu menjamin kesejahteraan pensiunan dan keluarganya (Darwin Multa Nasution & Suci Wulandari Siregar, 2025).

Jaminan kesejahteraan bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang bertujuan untuk memberikan penghasilan setelah masa kerja berakhir atau ketika memasuki usia pensiun. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 1992 mengenai dana pensiun, program pensiun diselenggarakan melalui sistem pendanaan yang dirancang untuk menghimpun dana secara terencana sehingga dapat menjamin keberlangsungan pembayaran manfaat pensiun bagi para peserta. Untuk mengupayakan agar layanan pengajuan klaim pensiun terlaksana secara efektif sesuai dengan tujuan yang ditentukan organisasi, diperlukan evaluasi terhadap kinerja layanan tersebut (Bogor et al., 2022).

Tata kelola TI adalah kerangka kerja yang terdiri dari susunan dan tahapan yang digunakan untuk memastikan bahwa pemanfaatan TI sejalan dengan tujuan organisasi, mampu menetapkan nilai tambahan, serta dapat mengelola risiko secara efisien. Penelitian ini menerapkan kerangka kerja COBIT 4.1 dengan fokus pada domain *Monitor and Evaluate* (ME). Selanjutnya, tingkat kematangan proses dianalisis menggunakan *maturity level* serta dilakukan analisis kematangan guna mengetahui perbedaan antara situasi saat ini dengan kondisi yang diinginkan (Simbolon et al., 2021).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu membahas mengenai metode penyediaan kas, pembayaran pensiun, dan penggunaan Taspen Otentikasi di PT Taspen Pangkalpinang dengan metode kualitatif. Hasilnya menunjukkan sistem telah berjalan sesuai SOP, meskipun sebagian pengguna masih mengalami kesulitan dalam penggunaan teknologi (Arisca et al., 2023).

Menurut (Tangkau et al., 2023), menjelaskan tentang pengendalian internal pada perolehan serta pengeluaran kas di PT Taspen Cabang Manado dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasilnya menyatakan bahwa pengendalian perolehan kas telah sesuai dengan standar COSO, namun pada pengeluaran kas masih belum optimal sehingga berpotensi menimbulkan kesalahan, termasuk dalam pembayaran klaim pensiun.

Sementara itu, menurut (Juniar Wibowo et al., 2025), membahas evaluasi serta merumuskan rekomendasi perbaikan bagi manajemen teknologi informasi pada sistem informasi terintegrasi dengan mengacu pada standar COBIT 4.1. Melalui pendekatan studi literatur dan kuesioner kepada staff serta dosen, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kematangan sistem bervariasi, dengan beberapa domain AI mencapai skor 3,4 pada level 3, sementara domain DS serta ME keduanya berada pada angka 2,7 dengan Repeatability but Intuitive. Penelitian ini mengindikasikan perlunya proses perbaikan strategis guna meningkatkan kualitas serta efektivitas pengelolaan infrastruktur digital di lingkungan universitas terukur dan sistematis.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh (Royal, 2021), mengukur tingkat kematangan (*maturity level*) saat ini serta merumuskan rekomendasi perbaikan bagi manajemen teknologi informasi di Dinas Komunikasi dan Informatika dengan menggunakan domain ME pada *framework* COBIT 4.1. Menurut hasil audit yang melibatkan analisis terhadap domain ME1 hingga ME4, ditemukan bahwa kondisi manajemen TI instansi tersebut berada pada level 2,84 atau tahapan (*define process*). Mengingat adanya selisih (*gap*) sebesar 1,16 dari target level 4 yang diharapkan, studi ini menekankan pentingnya aset organisasi serta mencegah potensi kerugian akibat kesalahan sistem secara lebih efektif.

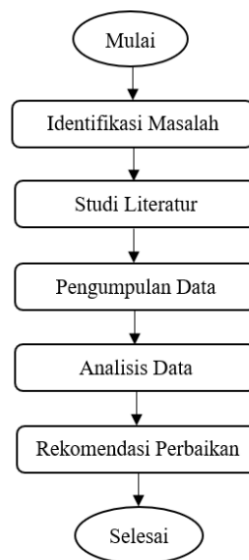
Pentingnya melakukan penelitian mengenai evaluasi kinerja pada layanan pengajuan klaim pensiun dengan fokus pada domain *Monitor and Evaluate* (ME) didasari oleh kebutuhan perusahaan untuk memiliki visibilitas penuh terhadap efektivitas operasional sistem yang telah diimplementasikan. Melalui pendekatan ini, instansi tidak hanya sekedar menjalankan teknologi, tetapi juga mampu membedah sejauh mana tata kelola layanan tersebut memberikan kontribusi nyata bagi para pemangku kepentingan. Dengan mengidentifikasi celah dan hambatan sejak dini, organisasi dapat melakukan optimalisasi berkelanjutan sehingga layanan yang diberikan kepada peserta pensiun menjadi lebih responsif transparan, dan lebih optimal.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi mendalam terhadap tingkat kematangan (*maturity level*) dalam pengelolaan teknologi informasi, dengan memfokuskan aspek pemeliharaan sistem, mekanisme pemantauan kinerja, serta manajemen operasional yang sedang berlangsung. Selain memetakan situasi saat ini, penelitian ini dirancang untuk mengidentifikasi secara presisi celah atau kesenjangan (*gap analysis*) yang terjadi antara pencapaian tingkat kematangan saat ini dengan target kematangan yang diupayakan oleh

instansi. Dengan berlandaskan pada standar kerangka kerja COBIT 4.1, hasil identifikasi ini diharapkan sehingga dapat memberikan kerangka dasar untuk manajemen dalam menyusun prioritas perbaikan strategis guna memastikan bahwa manajemen dalam menyusun prioritas perbaikan strategis guna memastikan bahwa seluruh kontrol TI tidak hanya berfungsi secara teknis, tetapi juga memberikan nilai tambah yang optimal bagi efisiensi perusahaan (Radhiya Sabila, Annisa Lusyani Zahra & Harits Hervandhito Putra Anandi, Gabriel, 2024).

METODE PENELITIAN

Beberapa tahap pengumpulan data dalam penelitian ini merupakan serangkaian langkah terstruktur yang diterapkan peneliti dalam memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan secara terorganisir. Selain itu, penelitian ini juga memakai suatu kerangka kerja sebagai landasan untuk memastikan penelitian berjalan dengan terstruktur sesuai tujuan yang ditetapkan. Dapat dilihat pada Gambar 1:



Gambar 1 Tahapan Penelitian

Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah, yang dilakukan melalui observasi terhadap kondisi operasional TI, pengumpulan data awal dari sistem, serta evaluasi informasi yang diperoleh untuk menetapkan batasan masalah yang akan dianalisis (Baiq Wulandari, Maulana Ashari, 2024).

Studi Literatur

Studi literatur merupakan tahapan pengumpulan referensi yang bertujuan untuk memperkuat landasan teori dalam penelitian yang dilakukan. Pada penelitian ini, teori yang digunakan meliputi COBIT 4.1 dengan domain ME, serta metode alternatif yang digunakan untuk menggabungkan beberapa model berdasarkan kebutuhan (Rapina & Umar Faruq Vista, 2024).

Pengumpulan Data

Perolehan data diterapkan dengan menggunakan kuesioner yang diserahkan kepada beberapa karyawan PT Taspen (Persero). Dalam penelitian, kuesioner digunakan sebagai alat untuk memperoleh data melalui serangkaian pertanyaan kepada responden. Pada penelitian data yang digunakan berasal dari penilaian tingkat kepuasan karyawan bekerja dalam menggunakan website Taspen One Hour Online Service (TOOS) (Baiq Wulandari, Maulana Ashari, 2024).

Analisis Data

Analisis Data pada riset ini dari data kuesioner yang sudah didapatkan setelah itu dianalisis untuk

mendapatkan perhitungan hasil analisis maturity level COBIT 4.1, untuk mengetahui sejauh mana tingkat kematangan pengelolaan teknologi informasi pada website Taspen One Hour Online Service (TOOS) (Roslin Roiki Woda et al., 2024).

Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar instansi meningkatkan kegiatan monitoring dan evaluasi sistem informasi secara berkala untuk memastikan kinerja layanan tetap optimal serta mampu mendeteksi permasalahan sejak dini. Selain itu, perlu dilakukan penyempurnaan standar operasional prosedur agar lebih rinci dan konsisten dalam pelaksanaannya. Peningkatan kualitas sumber daya manusia juga penting melalui pelatihan agar pengelolaan sistem dapat berjalan lebih maksimal. Instansi juga perlu menerapkan perbaikan berkelanjutan berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan, serta memanfaatkan umpan balik dari pengguna layanan sebagai dasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga tingkat kematangan sistem dapat meningkatkan ke level yang lebih tinggi.

Pengukuran tingkat kematangan dalam penelitian ini menerapkan pendekatan kerangka kerja COBIT 4.1 pada framework tersebut, maturity level dibagi ke dalam enam tingkatan yaitu, dari level 0 hingga level 5. Berikut ini merupakan uraian dari masing-masing tingkat kematangan pada COBIT 4.1:

Level 0 (Non-existent):

Organisasi belum memiliki kesadaran mengenai pentingnya pengembangan teknologi informasi sebagai pendukung dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Level 1 (Initial):

Organisasi sudah menyadari adanya solusi TI, namun pengelolaannya masih belum tertata dengan baik.

Level 2 (Repeatable but Intuitive):

Pengembangan TI mulai dilakukan, tetapi belum didukung oleh peningkatan dan keahlian yang memadai.

Level 3 (Define Process):

Proses dan prosedur sudah terdokumentasi serta mengikuti standar, meskipun penerapannya belum sepenuhnya konsisten.

Level 4 (Managed and Measurable):

Proses TI telah dipantau, dikendalikan, dan diukur secara sistematis.

Level 5 (Optimized):

Pemanfaatan TI sudah optimal dan mampu mendukung strategi bisnis secara maksimal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel dibawah ini menunjukkan nilai yang telah diolah dari kuesioner untuk menentukan level kematangan yang dicapai. Rumus perhitungan nilai maturity level dapat dilihat pada table 5 dibawah ini :

Tabel 1 Nilai Maturity Level Domain ME1 – ME4

Control Obejctive	Pertanyaan	Indeks Kematangan Saat ini (as is)	Maturity Level Saat ini (as is)
ME1 – Memantau dan Mengevaluasi Kinerja TI	24	3,09	3 – Define Process
ME2 – Memantau dan Mengevaluasi Pengendalian Internal	35	3,00	3 – Define Process
ME3 – Memastikan Kepatuhan Terhadap Persyaratan Eksternal	26	3,16	3 – Define Process
ME4 – Manajemen Tata Kelola TI	44	3,00	3 – Define Process

Control Obejctive	Pertanyaan	Indeks Kematangan Saat ini (as is)	Maturity Level Saat ini (as is)
	Total	Rata - Rata	
	129	3,01	3 – Define Process

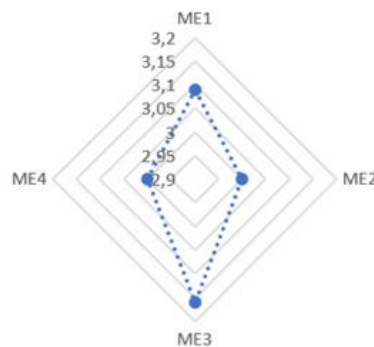
Tabel maturity level juga berperan penting dalam mengidentifikasi kesenjangan antara kondisi aktual dengan kondisi yang diharapkan. Melalui analisis tersebut, organisasi dapat menjadikannya sebagai landasan dalam merumuskan rekomendasi perbaikan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas manajemen teknologi informasi. Adapun hasil analisis kesenjangan tersebut disajikan pada Tabel 6 dibawah ini:

Tabel 2 Gap Analisis

Domain	Level Kematangan		
	Saat Ini	Diharapkan	Gap
ME1	3,09	4	1,29
ME2	3,00	4	1,33
ME3	3,16	4	1,26
ME4	3,00	4	1,33

Berdasarkan data yang ada di Tabel Nilai Maturity Level Domain ME1-ME4, kolom indeks kematangan saat ini (as is), maka dibuatkan chart/diagram dengan template dari chart radar yang dapat dilihat pada Gambar 2 dibawah ini :

DIAGRAM MATURITY LEVEL DOMAIN ME1 - ME4



Gambar 2 Diagram Maturity Level Domain ME1 – ME4

Pembahasan

Berdasarkan Tabel 1 Nilai Maturity Level Domain ME1 -ME4, dapat diketahui bahwa tingkat kematangan pada domain ME1 hingga ME4 berada pada level 3 (Define Process) dengan nilai rata-rata sebesar 3,01, yang menunjukkan bahwa organisasi telah memiliki prosedur yang terstandarisasi dan terdokumentasi dalam melakukan pemantauan serta evaluasi kinerja TI. Domain ME3 memperoleh nilai tertinggi, sehingga aspek kepatuhan terhadap persyaratan eksternal dapat dikatakan berjalan lebih optimal, sementara ME2 dan ME4 memiliki nilai yang relatif lebih rendah, yang mengindikasikan masih perlunya peningkatan terutama dalam pengendalian internal dan tata kelola TI. Secara keseluruhan, meskipun proses yang ada sudah terdefinisi dengan baik, organisasi masih perlu meningkatkan konsistensi pelaksanaan dan pengukuran kinerja agar dapat mencapai tingkat kematangan yang lebih tinggi.

Berdasarkan Tabel 2 Gap Analisis tersebut, seluruh domain ME1 hingga ME4 masih berada di bawah target level 4 dengan nilai gap antara 1,26–1,33. ME2 dan ME4 memiliki gap tertinggi sehingga perlu menjadi prioritas perbaikan, sedangkan ME3 paling mendekati target. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan pengelolaan proses dan pengukuran kinerja agar tingkat kematangan dapat tercapai.

Berdasarkan diagram radar pada Gambar 2, terlihat bahwa tingkat kematangan TI pada

domain ME1–ME4 berada pada level 3, yang menunjukkan proses sudah terstandarisasi. ME3 memiliki nilai tertinggi, menandakan kepatuhan terhadap regulasi telah berjalan baik, sedangkan ME1 dan ME2 cukup stabil namun masih perlu peningkatan pada pengukuran dan integrasi proses. ME4 menjadi domain terendah, sehingga memerlukan perhatian lebih dalam aspek tata kelola dan dukungan strategis. Secara keseluruhan, organisasi masih perlu meningkatkan pengelolaan TI agar mencapai tingkat kematangan yang lebih optimal dan bernilai strategis.

KESIMPULAN

Hasil audit sistem informasi PT Taspen (Persero) Pangkalpinang menggunakan framework COBIT 4.1 pada domain ME diperoleh tingkat kematangan berada pada level 3 (Define Process). Keadaan ini mengindikasikan bahwa kegiatan monitoring dan evaluasi pengelolaan sistem informasi, khususnya layanan digital telah memiliki prosedur yang terdokumentasi dan dijalankan secara konsisten, didukung oleh adanya standar operasional, mekanisme pengawasan, serta evaluasi kinerja yang jelas. Namun, pelaksanaannya masih bersifat operasional dan belum sepenuhnya didukung pengukuran kinerja yang terintegrasi. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan menuju level 4 (Managed and Measurable) melalui penguatan indikator kinerja, audit berbasis data real-time, dan perbaikan sistem pelaporan agar lebih efektif dan terukur.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada PT Taspen (Persero) Cabang Pangkalpinang yang telah memberikan izin, kesempatan, serta dukungan untuk melaksanakan kegiatan penelitian di lingkungan instansi. Penulis juga sangat mengapresiasi bantuan, keterbukaan, dan kerja sama dari seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam proses pengumpulan data hingga penyelesaian penelitian ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat serta menjadi bahan pertimbangan dalam pengembangan dan peningkatan kinerja di masa yang akan datang.

REFERENSI

- Arisca, O., Suhaidar, & Wenni Anggita. (2023). Analisis Sistem Dan Prosedur Pengadaan Kas Dan Pembayaran Dana Pensiun Pada PT Taspen (Persero) Pangkalpinang. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9(3), 877–883. [10.35870/jemsi.v9i3.1197](https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i3.1197)
- Baiq Wulandari, Maulana Ashari, K. I. (2024). AUDIT TATA KELOLA TEKNOLOGI INFORMASI MENGGUNAKAN FRAMEWORK COBIT 4.1 PADA DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI. *Informatika Teknologi Dan Sains (JINTEKS)*, 6(2), 122–129. <https://doi.org/10.51401/jinteks.v6i2.4011>
- Bogor, P. C., Adam, F. F., Pensiun, P., Di, P., Taspen, P. T., & Cabang, P. (2022). Prosedur Pengajuan Klaim Secara Offline Dan Online Terhadap program Pensiun Pertama Di Pt Taspen (Persero) Cabang Bogor. *Jurnal Vokasi Indonesia*, 10(2). <https://doi.org/10.7454/jvi.v10i2.1021>
- Darwin Multa Nasution, & Suci Wulandari Siregar. (2025). Analisis Sistem Pelayanan Asuransi Dana Pensiun Pt Taspen Cabang Medan Di Setda Provsu. *Manajemen*, 5(1), 01–11. <https://doi.org/10.51903/manajemen.v5i1.874>
- Hartono. (2025). Pengukuran Tingkat Maturity Tata Kelola Sistem Informasi Rumah Sakit dengan Menggunakan Framework Cobit 4.1 (Studi Kasus: Rumah Sakit "A"). *Media Indormatika*, 8(3), 135–144.
- Juniar Wibowo, Y., Dharmawan, A., & Wahyuni, A. (2025). Audit Sistem Akademik Terhadap Akurasi Data Mahasiswa Universitas XXX dengan Framework COBIT 4.1. *Jurnal Algoritma*, 22(2), 2157–2168. <https://doi.org/10.33364/algoritma/v.22-2.2629>
- Radhiya Sabila, Annisa Lusyani Zahra, S. T. R. A., & Harits Hervandhito Putra Anandi, Gabriel, S. M. (2024). Evaluasi Kinerja Sistem Informasi. *Dinamik*, 11(2), 84–92. [10.51519/journalcisa.v5i1.464](https://doi.org/10.51519/journalcisa.v5i1.464)
- Rapina, & Umar Faruq Vista. (2024). Analisis Kinerja Pelayanan Teknologi Informasi Menggunakan Framework Cobit 4.1 Pada Manajemen Pelayanan di PT.XYZ. *BITJournal: Bangka Information Technology Journal*, 1(1), 31–40. [10.33019/ta4qr826](https://doi.org/10.33019/ta4qr826)
- Roslin Roiki Woda, Andreas Ariyanto Rangga, & Maria Wilda Malo. (2024). Audit Sistem Infomasi Pelayanan Pasien pada RSUD Waikabubak Menggunakan Cobit Framework 4.1. *Polygon: Jurnal Ilmu Komputer Dan Ilmu Pengetahuan Alam*, 2(5), 139–141.

<https://doi.org/10.62383/polygon.v2i5.244>

- Royal, S. (2021). Penerapan Domain Monitor and Evaluate Framework Cobit 4 . 1 Dalam Pelaksanaan Audit Sistem Informasi. *Journal of Science and Social Research*, 4307(June), 205–211. [10.54314/jssr.v4i2.608](https://doi.org/10.54314/jssr.v4i2.608)
- Simbolon, E. J., Chernovita, H. P., & Sitokdana, M. N. N. (2021). Analisis Tata Kelola Aplikasi Presensi Karyawan (COBIT 4.1 Domain Monitoring and Evaluate). *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 8(2), 896–907. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v8i2.902>
- Tangkau, J., Lontoh, M., & Mokoagow, N. R. (2023). Analisis Pengendalian Intern Penerimaan dan Pengeluaran Kas Pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Manado. *Jambura Accounting Review*, 4(2), 224–235. <https://doi.org/10.37905/jar.v4i2.84>