

---

**PELAKSANAAN UNDANG-UNDANG NOMOR 20 TAHUN  
2023 TERKAIT ASURANSI KESEHATAN DAN PROGRAM  
KESEJAHTERAAN DAN PROGRAM KESEJAHTERAAN SERTA  
JAMINAN SOSIAL BAGI ASN DI PT. TASPEN KOTA MATARAM**

IMPLEMENTATION OF LAW NUMBER 20 OF 2023 CONCERNING HEALTH  
INSURANCE AND WELFARE AND SOCIAL SECURITY PROGRAMS FOR ASN AT  
PT. TASPEN MATARAM CITY

**ADZIM SYA'ARAN<sup>1</sup>, H. RUSNAN<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Fakultas Hukum Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mataram

Email: [adzimsyaaran@gmail.com](mailto:adzimsyaaran@gmail.com)

<sup>2</sup>Fakultas Hukum Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mataram

Email: [rusnan@unram.ac.id](mailto:rusnan@unram.ac.id)

Received: 2024-06-12; Reviewed: 2025-01-09; Accepdpd: 2025-01-27; Published: 2025-01-31

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan undang-undang ASN yang mengatur mengenai Asuransi Kesehatan serta program Kesejahteraan atau sistem Jaminan Sosial dan mengetahui prosedur penyelesaian keterlambatan Asuransi Kesehatan dan Program Kesejahteraan Serta Jaminan Sosial bagi ASN di kantor PT. Taspen Mataram. Peneliti menggunakan jenis penelitian hukum normatif empiris. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual dan pendekatan sosiologis. Jenis dan sumber bahan hukum yang digunakan oleh penyusun dalam penelitian ini adalah bahan hukum primer, skunder dan tersier. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis yang bersifat deskriptif-kualitatif, dengan cara menganalisis berbagai referensi, peraturan perundang-undangan, buku-buku dan literatur. Hasil penelitian menunjukkan Pelaksanaan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 terkait asuransi kesehatan dan program kesejahteraan dan jaminan sosial bagi ASN di PT. Taspen Kota Mataram menunjukkan bahwa pemerintah mempunyai tanggung jawab terhadap ASN dan peserta pensiun, untuk menjamin perlindungan sosial yang memadai termasuk jaminan kesehatan dan kesejahteraan, sehingga PT. Taspen Kota Mataram sendiri berperan sebagai penyelenggara dalam memberikan layanan untuk ASN berupa klaim asuransi dan klaim dana pensiun untuk meningkatkan kualitas hidup ASN serta adanya jaminan untuk menunjang kebutuhan ASN. Berdasarkan analisis peneliti masih terdapat ASN mengalami keterlambatan pencairan dana pensiun dikarenakan kurang lengkapnya dokumen dan belum melakukan absensin atau outentisikasi, maka dari itu PT. Taspen Kota Mataram harus meningkatkan komunikasi serta sosialisasi terkait proses klaim asuransi dan klaim dana pensiun bertujuan untuk membantu ASN terhindar dari kendala-kendala pencairan dana pensiun, ASN juga harus memahami hak dan tanggung jawabnya.

**Kata Kunci: Asuransi Kesehatan; Program Jaminan Sosial; PT. Taspen.**

**ABSTRACT**

The purpose of the study is to determine how the implementation of the ASN law which regulates Health Insurance and Welfare programs or Social Security systems, and the study is to find out the procedures for resolving delays in Health Insurance and Welfare Programs and Social Security for ASN at the PT. Taspen Mataram office. The researcher uses a type of empirical normative legal research. The approach method in this study uses an empirical-legal approach, namely a statute approach, a conceptual approach, and a sociological approach.

The types and sources of legal materials in this study consist of primary, secondary, and tertiary legal materials. The analysis in this study uses a descriptive-qualitative analysis method, namely by analysing various references, laws and regulations, books and literature. The results of the study show that the Implementation of Law Number 20 of 2023 concerning health insurance and welfare and social security programs for ASN at PT. Taspen Mataram City in this study shows that the government has a responsibility towards ASN and pension participants, to ensure good social protection including health and welfare insurance, so that PT. Taspen Kota Mataram itself acts as an organizer in providing services for ASN by receiving insurance claims and pension fund claims. This is to improve the quality of life of ASN and the existence of guarantees to support ASN needs. Based on the researcher's analysis, there are still ASN experiencing delays in the disbursement of pension funds due to incomplete documents and not having carried out attendance or authentication. Furthermore, PT. Taspen Kota Mataram must improve communication and socialization regarding the insurance claim process and pension fund claims aiming to help ASN avoid obstacles in the disbursement of pension funds. In these conditions, ASN must also understand their rights and responsibilities.

**Keywords: Health Insurance; Social Security Program; PT. Taspen**

## I. PENDAHULUAN

Berdasarkan sila kelima Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, menegaskan bahwa prinsip keadilan sosial serta melaksanakan tanggung jawab pemerintah dalam melaksanakan program asuransi kesejahteraan sosial serta Penyelenggaraan Sistem Jaminan Sosial khususnya bagi profesi Aparatur Sipil Negara (ASN). Sebagaimana yang diatur oleh Undang-Undang Dasar 1945 dalam Pasal 28H ayat (3) menerangkan bahwa setiap orang berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermartabat. Lebih lanjut pada Pasal 34 ayat (2) Undang-Undang Dasar 1945, menyatakan bahwa tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan kehidupan yang layak bagi kemanusiaan. Bahwa negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat manusia lebih spesifiknya ialah memberdayakan kesejahteraan Aparatur Sipil Negara.<sup>1</sup>

Asuransi sendiri dikelola PT. Taspen yang dinaungi oleh BUMN dengan hadirnya PT. Taspen ini ASN dapat melakukan klaim asuransi yang dimana ada beberapa macam asuransi: a. asuransi jiwa, b. asuransi hari tua dan c. asuransi dwiguna yang meliputi asuransi seperti JKK, JKM dan THT untuk menunjang masa tua Aparatur Sipil Negara dikala mereka sudah pensiun dan asuransi JKK dan JKM itu memungkinkan Aparatur Sipil Negara untuk melakukan klaim asuransi jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan berupa asuransi jaminan kecelakaan kerja dan asuransi jaminan kematian kedua asuransi tersebut bisa diklaim apabila peserta atau Aparatur Sipil Negara mengalami hal-hal demikian dalam masa tugasnya.<sup>2</sup>

1 Muhammad Ali Adnan, Atika Sunarto, "Akibat Hukum Terhadap Pemerintah Apabila Tidak Mewujudkan Kewajiban Dalam Memberikan Jaminan Kecelakaan Kerja Dan Jaminan Kematian Kepada Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN)", Jurnal Hukum Keadah vol.20, No. 3 (2021):377.

2 Moenir, Menejemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Cet. 8, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 50.

Saat ini ada berbagai macam asuransi atau jaminan dalam pekerjaan dan pekerja dapat melakukan klaim dana pensiun. Para pekerja membutuhkan kehadiran PT. Taspen sendiri untuk perpanjangan tangan pemerintah untuk mensejahterakan masyarakat. Dalam hal asuransi, PT. Taspen sendiri memiliki ciri khas dalam hal klaim asuransi. PT. Taspen sendiri mewajibkan peserta pensiun untuk melakukan absensi atau otentikasi lewat mitra atau PT. Taspen sendiri bertujuan untuk melakukan pendataan terkait peserta pensiun yang sudah diverifikasi berkasnya atau belum.

Permasalahan dalam pengajuan klaim asuransi sering kali adanya kendala-kendala yang dihadapi oleh peserta pensiun yang masih kurang paham akan pemberkasan terkait kelengkapan dokumen. Namun, pada kenyataannya, keterlambatan pencairan dana pensiun telah disebabkan oleh kekurangan administrasi, kurangnya pemahaman ASN tentang prosedur klaim, dan kurangnya sosialisasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menemukan bagaimana PT. Taspen Kota Mataram menerapkan UU No. 20 Tahun 2023, mengevaluasi masalah yang dihadapi dalam proses pencairan, dan menemukan cara untuk meningkatkan pelayanan ASN.<sup>3</sup>

Berdasarkan apa yang telah diuraikan pada latar belakang di atas maka Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: 1) Bagaimana Pelaksanaan Undang-Undang No. 20 Tahun 2023 terkait asuransi Kesehatan dan program kesejahteraan serta jaminan sosial bagi ASN di Kantor PT. Taspen Kota Mataram? 2) Bagaimana Sebab-Sebab Keterlambatan Asuransi Kesehatan dan Program Kesejahteraan Serta Jaminan Sosial Bagi ASN di Kantor PT. Taspen Kota Mataram? 3) Bagaimana Prosedur Penyelesaian Keterlambatan Asuransi Kesehatan dan Program Kesejahteraan Serta Jaminan Sosial bagi ASN di Kantor PT. Taspen Kota Mataram?

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah: Untuk mengetahui pelaksanaan Undang-Undang No. 20 Tahun 2023 terkait asuransi kesehatan dan program kesejahteraan serta jaminan sosial bagi ASN di Kantor PT. Taspen Kota Mataram, untuk mengetahui sebab-sebab keterlambatan asuransi kesehatan dan program kesejahteraan serta jaminan sosial bagi ASN di Kantor PT. Taspen Kota Mataram dan untuk mengetahui prosedur penyelesaian keterlambatan asuransi kesehatan dan program kesejahteraan serta jaminan sosial bagi ASN di Kantor PT. Taspen Kota Mataram

## **II. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian hukum normatif empiris dengan metode Pendekatan Perundang-undangan, Pendekatan Konseptual, Pendekatan Sosialogis. Sumber hukum dalam penelitian ini bersumber dari data primer yang terdiri dari responden dan informen, sedangkan data skunder yang terdiri dari data kepustakaan

---

<sup>3</sup> Hasil wawancara dengan Dimas Eko Aryanto, PT. Tasepen Kota Mataram, 5 Agustus 2024, Kantor PT. Taspen Kota Mataram.

dan studi dokumentasi yang terdiri dari kepustakaan dan studi informasi. Bahan hukum dianalisis menggunakan analisis deskriptif-kualitatif dengan menggunakan data lapangan dan bahan-bahan hukum yang kongkrit kemudian akan dideskripsikan secara terperinci dan diuraikan secara sistematis mengenai isi dan topik yang relevan dengan permasalahan yang akan di bahas.

### III. PEMBAHASAN

#### 3.1 Bagaimana Pelaksanaan Undang-Undang No. 20 Tahun 2023 terkait asuransi Kesehatan dan program kesejahteraan serta jaminan sosial bagi ASN di Kantor PT. Taspen Kota Mataram

##### 3.1.1 Asuransi Kesehatan

PT. Taspen Mataram menyediakan Program Asuransi ini bertujuan agar penerima asuransi ini berujuan agar dapat hak atau kepetingan si bertanggung atau penerima asuransi yang melekat pada orangnya dalam hal ini UU No. 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian dalam Pasal 39 Ayat (2) Poin a, b, c, d, e, f, g dan h yang berbunyi:

“Pengaturan Program Asuransi Wajib sebagaimana dimaksud pada ayat (1) pding sedikit memuat:

- a. cakupan kepesertaan;
- b. hak dan kewajiban Tertanggung atau Peserta;
- c. Premi atau Kontribusi;
- d. manfaat atau santunan;
- e. tata cara klaim dan pembayaran manfaat atau santunan;
- f. kriteriapenyelenggara;
- g. hak dan kewajiban penyelenggara; dan
- h. keterbukaan informasi.”

Oleh karena itu ASN harus tau kewajiban dan haknya terkait program asuransi, hadirnya PT. Taspen ini bertujuan untuk memenuhi kesejahteraan dari PNS/ASN yang mengalami jaminan kecelakaan kerja atau jaminan kematian apabila si aparatur sipil negara tersebut mengalami hal-hal yang tidak di inginkan dalam tugasnya maka bisa di ajukan program asuransinya.<sup>4</sup>

Untuk bisa dicairkan asuransi harus mengajukan ke kantor PT. Taspen yang merupakan permintaan dari peserta pensiun atau ahli waris kepada PT. Taspen yang apabila terjadi bencana atau kejadian lain kepada anggota pensiun atau asuransi untuk memastikan bahwa penerimaan manfaat berhak menerima hasil asuransi sesuai dengan syarat dan ketentuan polis asuransi.

Untuk bisa menerima ganti rugi atas risiko yang sudah ada sebelumnya, bertanggung harus mengajukan klaim asuransi kepada PT. Taspen Mataram sebagian dari prosedur yang dilakukan dan anggota klaim asuransi perlu melampirkan dokumen lainnya seperti polis asuransi, surat kematian jika pemegang polis meninggal dunia dan surat

4 Agoes Parera, Hukum Asuransi di Indonesia, (Yogyakarta: PT. Kanisius, 2019), 23-29.

keterangan perawatan di rumah sakit apabila mengalami rawat inap di rumah sakit klaim yang diajukan nantinya akan ditunjukkan Kembali oleh perusahaan asuransi dan dibayarkan jika berkasnya sudah dilengkapi.<sup>5</sup>

### 3.1.2 Kesejahteraan ASN

Kesejahteraan ASN adalah suatu program kesejahteraan sosial yang mencakup berbagai macam aspek kesejahteraan untuk ASN seperti bantuan sosial, perumahan, dan Pendidikan bagi ASN dan keluarganya, selain itu peningkatan motivasi serta pembinaan untuk meningkatkan kinerja ASN sebagai suatu proses dalam kesejahteraan memberikan pelayanan sosial sebanyak-banyaknya kepada ASN.

Dengan adanya kesejahteraan sosial ini bertujuan agar menunjang segala kebutuhan ASN, untuk memelihara dan meningkatkan kesejahteraan sosial bagi ASN dalam hal ini pemerintah bertanggung jawab untuk memastikan tingkat akses layanan hidup bagi ASN di seluruh Indonesia bertujuan agar menunjang segala kebutuhan ASN yang mencakup dalam jaminan sosial berupa Kesehatan, Pendidikan, perumahan dan fasilitas umum lainnya.<sup>6</sup>

### 3.1.3 Pensiun

Pensiun adalah suatu masa ketika seseorang telah mencapai usia tertentu yang diharuskan untuk berhenti bekerja yang batas usianya bervariasi tergantung pada instansi apa dia masuk atau di tempatkan untuk itu ketika seseorang memasuki usia pensiun maka biasanya akan menjadi masyarakat biasa dalam hal ini pensiun ialah dimana seseorang telah selesai masa tugasnya dan kembali ke masyarakat atau juga pensiun menerima uang setiap bulanya dan di biayai oleh pemerintah semasa usia kehidupannya oleh karena itu PP No. 8 Tahun 2024 Tentang Penetapan Pensiun Pokok Pensiunan Pegawai Negeri Sipil dan Janda/Dudanya di atur dalam Pasal 6 yang berbunyi:

“Selain diberikan pensiun pokok, penerima pensiun sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Pemerintah ini diberikan tunjangan keluarga dan tunjangan pangan yang berlaku bagi Pegawai Negeri Sipil sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Sebagai tanda jasa ASN yang telah mengabdikan dirinya untuk negara.<sup>7</sup>

Dalam hal ini tahap pemunduran karir merupakan tahap dimana setiap individu yang bekerja menghadapi masa pensiun dengan demikian masa pensiun merupakan akhir dari masa baktinya selama bekerja dan kembali ke hidup sebagai seseorang yang tidak bekerja dan menjadi masyarakat biasa atau dibidang masa transisi ke pola

<sup>5</sup> Putriana Rahayu, Mekanisme Pelayanan Klaim Asuransi Dana Pensiun Pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Purwokerto, Skripsi, Program Studi Perbankan dan Keuangan Program Diplomat III Fakultas Bisnis dan Ekonomi, Universitas Islam Indonesia, 2022, 11-12.

<sup>6</sup> Muhammad Syukur, Srifridayanti, Eka shitta suhartani, “Kinerja Apratur Sipil Negara Dalam Penerusan Tanda Pendaftaran Lembaga Kesejahteraan Sosial Pada Bidang Pemberdayaan Sosial Dinas Sosial Kota Palu”, Jurnal Administrator Vol. 6, No. 1 (2024): 2-3.

<sup>7</sup> J. Tito Sutarto, C. Ismul Cokro, Pensiun Bukan Akhir Segalanya, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2008) 1-2.

hidup yang baru untuk itu pensiun selalu menyangkut perubahan peran, perubahan keinginan, dan nilai, serta perubahan secara keseluruhan terhadap pola hidup di dalam masyarakat setiap individu.<sup>8</sup>

### **3.2 Bagaimana Sebab-Sebab Keterlambatan Asuransi Kesehatan dan Program Kesejahteraan Serta Jaminan Sosial Bagi ASN di Kantor PT. Taspen Kota Mataram**

Adapun beberapa sebab-sebab mengenai keterlambatan pencairan dana pensiun, sendiri ialah seperti kurang lengkapnya dokumen identitas diri mulai dari SK pensiun dan kelengkapan administrasi, masih banyaknya nasabah yang tidak membawa dokumen yang sesuai ketentuan, seperti formulir dan identitas diri yang mengharuskan mereka menggulangi proses dari awal hal ini memperlambat jalannya pelayanan atau berdampak pada waktu pencairan dana pensiun. Adapun nasabah penerima dana pensiun ataupun bermasalah pada pemberkasa yang dilakukan oleh peserta pensiun maka dari itu akan menimbulkan keterlambatan pencairan dana pensiun, biasanya yang menjadi kendala di kantor PT. Taspen Mataram dalam urusan administrasi selain kurang lengkapnya berkas dan belum absensinya ataupun autentikasi peserta pensiun ke mitra atau kantor PT. Taspen Mataram, selain itu adanya gangguan pada sistem atau koneksi internet dapat menghadat proses perekaman data atau verifikasi berkas yang diajukan oleh PT. Taspen Mataram agar dana pensiun bisa di salurkan ke peserta pensiun, yang membuat waktu prosesnya menjadi lama dan peserta pensiun yang berusia lanjut sering kali mengalami ataupun kesulitan dalam menggunakan aplikasi digital untuk pemberkasan berkas dan autentikasi sehingga peserta pensiun yang lanjut usia terpaksa datang ke kantor PT. Taspen secara langsung agar melakukan pemberkasa secara administrasi untuk bisa di cairkan dana pensiun. Adapun beberapa sebab-sebab yang menjadi kendala yang di hadapai oleh karyawan PT. Taspen Mataram antarlain sebagai berikut:

#### **1. Kurang Lengkapnya Dokumen**

Adapun beberapa yang menjadi keterlambatan kendala pencairan dana pensiun dalam hal ini yang menjadi keterlambatan pencairan dana pensiun dikarenakan kurang lengkapnya dokumen identitas maupun SK anggota penerima dana pensiun maka akan memperlama pencairan dana pensiun namun dari pihak PT. Taspen Mataram sendiri akan menginformasikan kepada penerima dana pensiun apabila kekurangan data harus segera dilampirkan agar cepat di cairkan dana pensiunya.

#### **2. Pelaporan Perubahan Data**

Adanya pelaporan perubahan data ini bertujuan agar anggota ASN atau yang mau pensiun agar melaporkannya setiap perubahan data seperti status perkawinan atau kematian untuk memastikan informasi yang ada akurat dan valid. Pentingnya

<sup>8</sup> Muh. Kadarisman, "Menghadapi Pensiun dan Kesejahteraan Psikologis Pegawai Negeri Sipil", Jurnal Kebijakan dan Manajemen PNS Vol. 5, No. 2, 46-47.

pelaporan perubahan data bertujuan untuk PT. Taspen Mataram mengurus agar menghindari masalah terakit dengan menjaga keakuratan data peserta yang masih aktif atau yang sudah pensiun data yang akurat diperlukan untuk mengidentifikasi penerima manfaat yang tepat termasuk ahli waris.<sup>9</sup>

### 3. Sistem pelayanan

Meskipun PT. Taspen Mataram telah memperkenalkan program layanan satu jam untuk pencaira dan pensiun namun masih terdapat tantangan yang dihapin oleh PT. Taspen Mataram terakit efektivitas dan efesiensi terhadap layanan pencairan dana pensiun meskipun terdapat prosedur yang telah di tetapkan masih terdapat hambatan dalam penerapan yang berdampak pada kepuasan terhadap anggota pensiun.

### 4. Kendala administrasi

Proses admistrasi yang harus dilengkapi dan di isi oleh anggota penerima dana pensiun yang menjadi kendala bagi pensiun terkadang masih kurang di lengkapi itulah menjadi penyebab utama telatnya pencairan dana pensiun dalam hal ini PT. Taspen Mataram berusaha menghubungi peserta penerima dana pensiun dan apabila penerima dana pensiun tidak bisa dihubungi maka pihak dari PT. Taspen Mataram sendiri akan menghubungi pihak BKD agar menghubungi peserta pensiun agar segera di lengkapi dokumennya agar bisa di segara di cairkan dana pensiunnya.

Berdasarkan urianya di atas kendala yang dihadapi PT. Taspen Mataram berusaha untuk meningkatkan kualitas layanan dan mempermudah proses pencairan dana pensiun namun masih dapat berbagai kendala yang perlu diatasi untuk kepuasan dan kenyamanan bagi para pensiunan yang ingin melakukan pencairan dana. Berdasarkan hasil data yang di olah oleh peneliti dari tiga tahun terkahir dari 2022, 2023 dan 2024, masih terdapat peningkatan peserta asuransi PT. Taspen Mataram yang mengalami keterlambatan pencairan dana asuransi dan dana pesniun sehingga mengakibatkan jumlah yang belum dicairkan masih banyak.<sup>10</sup>

### **3.3 Bagaimana Prosedur Penyelesaian Keterlambatan Asuransi Kesehatan dan Program Kesejahteraan Serta Jaminan Sosial bagi ASN di Kantor PT. Taspen Kota Mataram**

Adanya beberapa problem atau permasalahan yang sering terjadi yang dihadapi oleh nasabah atau penerima pencairan dana pensiun maka dari pihak PT. Taspen Mataram sendiri melibatkan beberapa langkah penting yang harus diikuti untuk memastikan klaim dapat di proses dengan efisien agar tidak menimbulkan adanya kendala dalam klaim pencairan dana pensiun yang dilakukan oleh nasabah itu sendiri.

<sup>9</sup> Hasil wawancara dengan Surya Arie Bimantara, PT. Tasepen Kota Mataram, 5 Agustus 2024, Kantor PT. Taspen Kota Mataram.

<sup>10</sup> Hasil wawancara dengan Dimas Eko Aryanto, PT. Tasepen Kota Mataram, 7 September 2024, Kantor PT. Taspen Kota Mataram

Dalam hal ini PT. Taspen Mataram menerapkan beberapa prosedur yang harus dilakukan oleh nasabah agar terhindar dari kendala pencairan dana pensiun antara lain sebagai berikut:

a. Pengajuan Klaim

Adalah peserta harus mengajukan klaim yang diajukan kepada PT. Taspen Mataram agar mencairkan dana pensiun klaim ada dua yaitu:

1) Layanan klaim otomatis

Klaim otomatis adalah bertujuan untuk memperluas jangkauan layanan serta mempermudah dan mempercepat proses pengurusan dan pembayaran hak kepada penerima dana pensiun, persyaratan klaim tidak perlu lagi urus ke Kantor PT. Taspen Mataram melainkan bisa urus pengajuan klaim di mitra TASPEN dalam hal ini PT. Taspen Mataram bekerja sama dengan berbagi Bank meliputi Bank BRI, Mandiri dan Bank Muamalat kerja sama ini bertujuan untuk melakukan pengajuan penerima pencairan dana pensiun jenis hak yang dibayarkan melalui LKO (Layanan Klaim Otomatis) untuk tabungan hari tua (THT) dan pensiun pertama.

2) Layanan Klaim 1 jam

Sedangkan layanan klaim 1 jam ini bertujuan untuk penyelesaian langsung klaim SPP (Surat Perintah Pembayaran Klaim Pensiun) sehingga peserta setelah dapat nomor antrian maka dengan akan dicarikan atau dibayarkan secara tunai paling lambat 1 (satu) jam.

b. Verifikasi Dokumen

Setelah dengan pengajuan klaim maka pihak PT. Taspen Mataram akan melakukan verifikasi berkas atau dokumen berupa berkas identitas, SK pensiun. Namun apabila yang dilampirkan sudah lengkap maka pihak PT. Taspen Mataram akan langsung bisa mencairkan dana pensiun dalam waktu 30 hari setelah semua dokumen diterima dan diverifikasi dan apabila berkasnya kurang atau salah maka akan terjadi keterlambatan pencairan dana pensiun.

c. Pencairan dana

Apabila semua proses sudah selesai penerima dana pensiun harus menunggu dalam kurun waktu 30 hari maka uang bisa di terima sama nasabah atau penerima pensiun sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dengan mengikuti prosedur ini, diharapkan keterlambatan pencairan dana pensiun bisa di atasi dan penyelesaian klaim asuransi Kesehatan dan program kesejahteraan dapat diminimalisir sehingga Aparatur Sipil Negara dapat menerima manfaat yang seharusnya dan terhindar dari kendala atau masalah bagi peserta pencairan dana pensiun.<sup>11</sup>

<sup>11</sup> Hasil wawancara dengan Surya Arie Bimantara, PT. Tasepen Kota Mataram, 5 Agustus 2024, Kantor PT. Taspen Kota Mataram.

## **IV. PENUTUP**

### **4.1 Kesimpulan**

Pelaksanaan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 terkait asuransi kesehatan dan program kesejahteraan dan jaminan sosial bagi ASN di PT. Taspen Kota Mataram dalam hal ini menunjukkan bahwa pemerintah mempunyai tanggung jawab terhadap ASN dan peserta pensiun, untuk menjamin perlindungan sosial yang memadai termasuk jaminan kesehatan dan kesejahteraan. ASN juga berhak mendapatkan fasilitas sosial yang sesuai dengan ketentuan hukum dan PP No. 76 Tahun 1992 Tentang Dana Pensiun Pemberi, hadirnya PT. Taspen Mataram sendiri berperan sebagai penyelenggara dalam memberikan layanan untuk ASN berupa klaim asuransi dan klaim dana pensiun yang bertujuan meningkatkan kualitas hidup dan kinerja ASN. Sebab-sebab terjadinya keterlambatan program asuransi kesehatan program kesejahteraan dan jaminan sosial ASN di PT. Taspen Kota Mataram yaitu beberapa kendala administrasi berupa kurang lengkapnya dokumen berupa berkas identitas, SK pensiun, menikahnya ASN janda/duda dan belum melakukan absensi dan outentisikasi, yang dapat berdampak pada pencairan dana asuransi dan dana pensiun untuk ASN. Berdasarkan data-data yang di dapat oleh penyusun dari tiga tahun terkahir masih adanya beberapa kendala yang menyebabkan pencairan mengalami peningkatan jumlah yang belum di cairkan. Prosedur-prosedur pencairan dana asuransi dan dana pensiun dilakukan dengan menggunakan proses layanan klaim yang diajukan menggunakan dua (2) cara yakni layanan klaim otomatis dan layanan satu jam, setelah melakukan du acara tersebut ASN atau peserta penerima dana pensiun melakukan verifikasi berkas ataupun dokumen, apabila berkas sudah terverifikasi maka tahap atau prosedur selanjutnya ASN ataupun peserta pensiun hanya menunggu pencairan dana pensiun yang akan dilakukan dalam kurun waktu 30 hari. Bertujuan agar ASN atau peserta pensiun terhindar dari kendala pencairan dana pensiun.

### **4.2 Saran**

Pemerintah dan PT. Taspen Kota Mataram harus menilai implementasi dari UU No. 20 Tahun 2023 secara berkala bertujuan untuk memastikan seluruh ASN menerima manfaat yang sesuai dan tepat waktu. Penyusaian kebijakan dapat dilakukan berdasarkan umpan balik dari ASN untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Diperlukan peningkatan sosialisasi dan pelatihan kepada ASN mengenai proses klaim asurnasi dan program kesejahteraan serta jaminan sosial yang bermanfaat dan harus ditingkatkan. Hal ini dapat dilakukan melalui seminar, workshop, atau penyediaan materi edukasi yang mudah diakses oleh ASN agar lebih memahami hak dan kewajiban mereka dalam melakukan pangajuan klaim asuransi dan klaim pencairan dana pensiun biar lebih jelas dan memudahkan ASN.

PT. Taspen Kota Mataram perlu meningkatkan sistem manajemen data dan komunikasi untuk menghindari keterlambatan dalam proses klaim, pemanfaatan teknologi informasi yang lebih baik akan mempercepat proses administrasi dan meningkatkan transparansi proses klaim dana pensiun bagi ASN.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku, Jurnal, dan Skripsi**

- Agoes, Parera. Hukum Asuransi di Indonesia. Yogyakarta: PT. Kanisius, 2019.
- J. Tito Sutarto, C. Ismul Cokro. Pensiun Bukan Akhir Segalanya. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2008.
- Moenir. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Cet. 8. Bumi Aksara, 2008.
- Muhammad Ali Adnan, Atika Sunarto, "Akibat Hukum Terhadap Pemerintah Apabila Tidak Mewujudkan Kewajiban Dalam Memberikan Jaminan Kecelakaan Kerja Dan Jaminan Kematian Kepada Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN)", Jurnal Hukum Kiadah Vol. 20, No. 3 (2021).
- Muh. Kadarisman, "Menghadapi Pensiun dan Kesejahteraan Psikologis Pegawai Negeri Sipil", Jurnal Kebijakan dan Manajemen PNS Vol. 5, No. 2.
- Muhammad Syukur, Srifridayanti, Eka shitta suhartani, Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Penerusan Tanda Pendaftaran Lembaga Kesejahteraan Sosial Pada Bidang Pemberdayaan Sosial Dinas Sosial Kota Palu, Jurnal Administrator Vol. 6, No. 1 (2024).
- Putriana Rahayu, Mekanisme Pelayanan Klaim Asuransi Dana Pensiun Pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Purwokerto, Skripsi, Program Studi Perbankan dan Keuangan Program Diplomasi III Fakultas Bisnis dan Ekonomi, Universitas Islam Indonesia, 2022.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian
- Undang-Undang No. 20 Tahun 2023 Tentang Aparatur Sipil Negara
- Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2024 Tentang Penetapan Pensiun Pokok Pensiunan Pegawai Negeri Sipil dan Janda/Dudanya

### **Wawancara**

- Surya Arie Bimantara, Membership Staff Kantor PT. Tasepen Kota Mataram, Wawancara (Kota Mataram 5 Agustus 2024)
- Dimas Eko Aryanto, Servis & Membership Saction PT. Tasepen Kota Mataram, Wawancara (Kota Mataram 7 September 2024)