



## Manajemen Pelayanan Publik ASABRI dan Pengelolaan Dokumen Administratif pada ASABRI di Bank Mandiri Taspen Bogor

Meutia Muslim<sup>1</sup>, Ana Yuliana Jasuni<sup>2</sup>

Universitas Nusa Putra <sup>1,2</sup>

Email: [meutia.muslim\\_mn22@nusaputra.ac.id](mailto:meutia.muslim_mn22@nusaputra.ac.id)

### Article Info

*Submitted: Mei 2026*

*Revised: Mei 2026*

*Accepted: Mei 2026*

*Published: Mei 2026*

**Keywords:** *ASABRI; Mandiri Taspen; Pelayanan Publik; Pengelolaan Dokumen*

### Abstrak

Laporan magang ini berjudul “Manajemen Pelayanan Publik ASABRI dan Pengelolaan Dokumen Administratif pada Asabri di Bank Mandiri Taspen Bogor”. Praktik magang dilaksanakan dengan maksud untuk memahami dan menganalisis proses pelayanan publik, khususnya yang berhubungan dengan layanan Asabri dan sistem pengelolaan dokumen administratif yang diterapkan. Metode yang digunakan adalah observasi langsung, wawancara dengan pegawai, dan partisipasi aktif dalam kegiatan administrasi yang berjalan di perusahaan. Selama periode magang, penulis secara langsung terlibat dalam kegiatan pelayanan kepada nasabah peserta Asabri, mulai dari penerimaan dokumen, verifikasi, pemberian informasi, hingga proses administrasi sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Di samping itu, penulis juga menjalankan kegiatan pengarsipan serta penataan dokumen untuk mendukung kelancaran layanan dan menjaga keakuratan data. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa manajemen pelayanan publik Asabri di Mandiri Taspen berjalan dengan cukup baik, meskipun masih ada beberapa tantangan seperti keterlambatan dalam melengkapi berkas dan ketidakcocokan dokumen nasabah. Dalam aspek pengelolaan dokumen, sistem pengarsipan sudah terorganisir, namun perlunya optimalisasi melalui penggunaan digitalisasi untuk meningkatkan efisiensi. Melalui magang ini, penulis mendapatkan pengalaman langsung tentang pentingnya manajemen pelayanan yang profesional serta pengelolaan dokumen yang tepat untuk mendukung kualitas layanan perbankan bagi peserta Asabri.

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang sangat mendasar yaitu pelayanan dibidang administrasi, pelayanan publik harus bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat, oleh karena itu kualitas pelayanan publik juga menentukan kepuasan masyarakat (Dewi et al., 2023). Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Erlianti, 2019). Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang penting dalam meningkatkan kepuasan peserta, pelayanan yang efektif di bidang administrasi harus memenuhi kebutuhan peserta secara responsif.

Menurut Daga (2017) dalam (Bandi et al., 2022), “Kepuasan pelanggan merupakan respons yang ditunjukkan oleh konsumen terhadap pelayanan atau kinerja (hasil) yang diterima, kemudian konsumen akan membandingkan kinerja (hasil) dengan harapan yang diinginkannya. Apabila kinerja (hasil) yang diterima lebih dari harapan maka konsumen tersebut merasa puas, begitu pula sebaliknya apabila kinerja (hasil) yang diterimanya tidak memenuhi atau sama dengan harapannya maka dapat dikatakan konsumen merasa tidak puas akan kinerja (hasil) yang diterima” (Bandi & Liliyana, 2022; Daga, 2017).

Di antara layanan publik yang memiliki tingkat urgensi tinggi adalah pelayanan jaminan sosial bagi Aparatur Sipil Negara (ASN), prajurit TNI, anggota Polri, serta pensiunan. PT Asabri (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara



(BUMN) yang mengelola program asuransi sosial dan dana pensiun bagi prajurit TNI, anggota Polri, dan ASN di lingkungan Kementerian Pertahanan memiliki peran strategis dalam menjamin kesejahteraan peserta melalui penyediaan manfaat pensiun, tabungan hari tua, jaminan kematian, dan jaminan kecelakaan kerja.

Seiring meningkatnya jumlah peserta dan kebutuhan layanan, Asabri menjalin kerja sama dengan lembaga perbankan yang memiliki jaringan luas dan kompetensi dalam pelayanan nasabah, salah satunya Bank Mandiri Taspen. Bank Mandiri Taspen Bogor merupakan salah satu kantor cabang pembantu yang berperan strategis dalam mendukung penyelenggaraan layanan Asabri khususnya pada proses pelayanan klaim pensiun. Dalam konteks pelayanan publik, keberadaan Mandiri Taspen Bogor membantu mewujudkan pelayanan yang lebih dekat kepada masyarakat.

Penerapan sistem pelayanan yang baik menjadi faktor penting untuk mencegah kesalahan administrasi, mengurangi waktu tunggu, serta meningkatkan tingkat kepuasan peserta. Melalui kerja sama ini, peserta Asabri dapat mengurus berbagai kebutuhan terkait pensiun mulai dari verifikasi data, penyerahan berkas, pembukaan rekening manfaat pensiun, hingga proses klaim secara lebih mudah dan terjangkau. Penerapan sistem pelayanan yang baik menjadi faktor penting untuk mencegah kesalahan administrasi, mengurangi waktu tunggu, serta meningkatkan tingkat kepuasan peserta.

Kegiatan magang di Bank Mandiri Taspen Bogor, khususnya pada bagian pelayanan klaim pensiun, memberikan kesempatan untuk mempelajari secara langsung implementasi pelayanan publik di sektor jasa keuangan yang berhubungan erat dengan tugas-tugas administratif Asabri. Melalui pengalaman ini, mahasiswa dapat memahami bagaimana proses klaim pensiun dikelola, bagaimana standar operasional diterapkan, serta bagaimana lembaga perbankan mendukung penyelenggaraan jaminan sosial secara profesional.

## Tujuan

1. Melakukan program kuliah wajib yaitu *internship* sebagai salah satu syarat pendidikan jenjang S1 Universitas Nusa Putra
2. Memberikan pengalaman serta menambah wawasan di dunia kerja bagi mahasiswa sebagai persiapan memasuki lingkungan kerja di industri
3. Mengembangkan kemampuan analisis mahasiswa di dalam dunia kerja
4. Melatih *softskill* mahasiswa untuk bekerja sama dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan serta menanamkan sikap tanggung jawab pada diri mahasiswa
5. Mahasiswa mampu mengaplikasikan ilmu mata kuliah manajemen yang di terima selama masa perkuliahan

## 2. METODE

Metode yang digunakan adalah kualitatif. Peneliti mengumpulkan data dengan cara bersentuhan langsung dengan situasi lapangan, misalnya mengamati (observasi), wawancara mendalam, atau terlibat langsung dalam penilaian. Metode kualitatif berkembang mengikuti suatu dalil sebagai proses yang tidak pernah berhenti (*unfinished process*) (Somantri, 2005). Tujuan utama penelitian kualitatif adalah untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang fenomena yang diteliti (Ardiansyah et al., 2023). Tujuan ini pemahaman tentang pengalaman individu, proses sosial, konteks budaya, interaksi, konstruksi makna dan dinamika yang terjadi dalam fenomena tersebut (Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif Ardiansyah et al., 2023). Penulisan laporan ini menggunakan metode kualitatif, maka dalam pengumpulan data penulis menggunakan Teknik wawancara, observasi, studi literatur, dan praktik langsung.



## 2.1 Wawancara

Menurut beberapa teori wawancara, wawancara adalah proses tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih untuk mengetahui pendapat dan perspektif seseorang tentang suatu masalah (Aprina et al., 2025). Dalam karya tulis ini, penulis melakukan wawancara kepada karyawan Bank Mandiri Taspen.

## 2.2 Observasi

Observasi adalah ungkapan bahasa yang berupa lisan atau tulisan mengenai suatu pengamatan, peninjauan dan pencatatan sistematis terhadap objek berdasarkan apa yang dilihat, di dengar dan dirasakan (Mugianto et al., 2017). Di Bank Mandiri Taspen penulis melakukan pengamatan dan terjun langsung pada proses layanan publik sebagaimana yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Metode observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung aktivitas operasional dan pelayanan di Bank Mandiri Taspen, khususnya pada unit layanan pensiun dan administrasi. Melalui observasi ini, penulis memperoleh gambaran nyata mengenai alur kerja, prosedur pelayanan, serta interaksi antara pegawai dan nasabah.

## 2.3 Studi literatur

Studi literatur dilakukan dengan mencari lalu membaca artikel, jurnal dan lain-lain yang berfungsi sebagai materi penunjang dalam menyelesaikan laporan. Metode studi literatur di Bank Mandiri Taspen dilakukan dengan mempelajari laporan perusahaan, standar operasional prosedur (SOP), materi layanan pensiun, serta peraturan dan kebijakan yang berlaku. Studi literatur ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman teoritis sebagai dasar pelaksanaan kegiatan magang dan penyusunan laporan.

## 2.4 Dokumentasi

Dokumen dalam penelitian kualitatif dapat berupa gambar, atau karya monumental dari obyek yang diteliti. Selama menjalani kegiatan *internship*, penulis mengambil dan menggunakan foto atau gambar untuk memperkuat isi laporan yang akan disusun. Metode dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan dan mempelajari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan kegiatan operasional di Bank Mandiri Taspen. Dokumen yang digunakan meliputi data administrasi, arsip kegiatan magang, laporan internal, serta foto kegiatan yang mendukung pelaksanaan dan penyusunan laporan magang.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Manajemen Operasional

Magang di Bank Mandiri Taspen mengajarkan mahasiswa tentang proses operasional perbankan, pengelolaan layanan nasabah, alur administrasi pensiun, monitoring data, dan prosedur klaim Taspen/Asabri. Sesuai dengan materi Manajemen Operasional yang membahas proses bisnis, efisiensi kerja, dan pengendalian kualitas.

### 3.2 Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)

Saat magang, mahasiswa mengamati struktur organisasi cabang, pembagian tugas antar unit, koordinasi tim, dan etika kerja pegawai. Memperkuat pemahaman tentang pengelolaan SDM, motivasi, komunikasi, dan pembagian tanggung jawab yang dipelajari di mata kuliah ini.



### 3.3 Manajemen Pemasaran

Banyak kegiatan magang berfokus pada pelayanan nasabah pensiunan, baik di cabang maupun MPP, termasuk klaim Asabri, pelayanan Taspen, dan sosialisasi ASN. Sesuai dengan teori manajemen layanan, kepuasan pelanggan, dan pelayanan prima yang diajarkan di kelas.

### 3.4 Sistem Informasi Manajemen (SIM)

Mata kuliah ini memberikan pemahaman tentang bagaimana teknologi digunakan, penggunaan aplikasi ANDAL by Taspen, monitoring data nasabah, dan input administrasi. Membantu memahami pengelolaan data, penggunaan sistem informasi, dan analisis informasi untuk pengambilan keputusan.

### 3.5 Manajemen Risiko

Penanganan data nasabah bersifat rahasia, memerlukan ketelitian dan kepatuhan terhadap prosedur. Memberikan pemahaman tentang etika kerja, kerahasiaan informasi, dan pengelolaan risiko di perbankan.

### 3.6 Capaian Hasil Kegiatan Internship

Capaian hasil dalam kegiatan magang dapat dilihat dari hasil pembelajaran dan kontribusi magang terhadap tugas yang diberikan selama periode magang. Berikut beberapa capaian hasil dalam magang :

#### A. Mempelajari terkait layanan Taspen dan Asabri di Mall Pelayanan Publik (MPP) Lippo Kebun Raya Bogor

Selama magang, penulis mempelajari dan mengamati layanan terkait Taspen dan Asabri di Mall Pelayanan Publik (MPP) Lippo Kebun Raya Bogor. Kegiatan ini meliputi pengenalan prosedur pelayanan, jenis layanan yang diberikan, serta alur administrasi bagi pensiunan yang ingin mengakses hak pensiun atau manfaat lainnya. Penulis juga mempelajari cara koordinasi antara instansi pemerintah, lembaga pensiun, dan Bank Mandiri Taspen dalam memberikan layanan yang cepat, transparan, dan akurat kepada masyarakat.



Gambar 1. Mempelajari terkait layanan Taspen dan Asabri

#### B. Pelayanan di Mall Pelayanan Publik (MPP)

Selama magang, penulis terlibat dalam kegiatan pelayanan di Mall Pelayanan Publik (MPP) Lippo Kebun Raya Bogor. Kegiatan layanan ini seperti gaji terblokir, absensi gagal, pengajuan pensiun janda dan juga klaim berkas Asabri untuk pengajuan uang duka. Kegiatan ini meliputi membantu penerimaan dan pemeriksaan kelengkapan berkas klaim, seperti dokumen identitas ahli waris, surat keterangan meninggal dunia, dan dokumen pendukung lainnya sesuai ketentuan Asabri. Penulis juga membantu melakukan



pengecekan awal terhadap kesesuaian data berkas sebelum diproses lebih lanjut. Selain itu, penulis memberikan informasi kepada pemohon terkait prosedur, persyaratan, dan alur pengajuan klaim uang duka, serta membantu pengarsipan dokumen klaim secara tertib. Melalui kegiatan ini, penulis memperoleh pemahaman mengenai mekanisme pengajuan klaim Asabri, pentingnya ketelitian dalam pemeriksaan dokumen, serta peran pelayanan publik yang empati dan profesional dalam membantu ahli waris memperoleh haknya.



Gambar 2. Pelayanan di Mall Pelayanan Publik

C. Pelayanan Di Bank Mandiri Taspen Dan Di PT Taspen Setiap Awal Bulan

Selama magang, penulis terlibat dalam kegiatan pelayanan nasabah pensiunan di Bank Mandiri Taspen dan PT Taspen setiap awal bulan, terutama dalam memantau proses autentikasi menggunakan aplikasi ANDAL by Taspen. Kegiatan ini meliputi pemeriksaan dan verifikasi data nasabah, memastikan autentikasi dilakukan dengan benar, serta membantu proses pencairan dana pensiun agar berjalan lancar dan tepat waktu. Melalui kegiatan ini, penulis memperoleh pengalaman langsung dalam memahami mekanisme sistem digital ANDAL by Taspen, prosedur autentikasi nasabah, serta pentingnya ketelitian dan koordinasi antar unit dalam memberikan layanan pensiun yang efisien dan terpercaya. Pengalaman ini juga meningkatkan kemampuan penulis dalam administrasi perbankan dan pemantauan data nasabah secara digital.



Gambar 3. C. Pelayanan Di Bank Mandiri Taspen Dan Di PT Taspen Setiap Awal Bulan



## D. Membantu Menyiapkan Sosialisasi ASN Yang Akan Pensiun

Selama magang, penulis membantu menyiapkan kegiatan sosialisasi bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) yang akan memasuki masa pensiun. Kegiatan ini meliputi persiapan administrasi, pengumpulan dan pengelolaan data peserta, penyiapan materi sosialisasi terkait layanan pensiun, serta koordinasi dengan unit terkait di Bank Mandiri Taspen dan instansi penyelenggara. Penulis juga membantu memastikan kelengkapan sarana dan prasarana pendukung agar kegiatan sosialisasi dapat berjalan dengan tertib dan lancar.



Gambar 4. Membantu Menyiapkan Sosialisasi ASN Yang Akan Pensiun

## E. Proses Klaim Berkas Asabri

Selama magang, penulis terlibat dalam proses klaim berkas Asabri yang dilakukan melalui media email. Kegiatan ini meliputi penerimaan berkas klaim dari pemohon atau instansi terkait, pengecekan kelengkapan dan kejelasan dokumen yang dikirimkan secara digital, serta pengelompokan dan pencatatan berkas sesuai dengan jenis klaim yang diajukan. Penulis juga membantu memastikan bahwa dokumen klaim telah memenuhi persyaratan sebelum diteruskan ke pihak Asabri untuk diproses lebih lanjut. Selain itu, penulis membantu melakukan komunikasi melalui email terkait klarifikasi atau kelengkapan berkas kepada pemohon apabila terdapat kekurangan dokumen.



Gambar 5. Proses Klaim Berkas Asabri



## F. Membantu Melaporkan SPTB Pensiunan Asabri

Selama magang, penulis membantu proses pelaporan SPTB (Surat Pernyataan Tanda Bukti) pensiunan Asabri. Kegiatan ini meliputi pengumpulan dan pengecekan data serta dokumen pendukung dari pensiunan Asabri, memastikan kelengkapan dan kesesuaian data sebelum dilakukan pelaporan. Penulis juga membantu proses pencatatan dan penyampaian laporan SPTB sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku. SPTB Asabri dimulai dari bulan Juli hingga bulan November, nasabah yang tidak melakukan SPTB, hak yang di dapatnya akan di stop karena Asabri tidak mendapatkan informasi bahwa nasabahnya masih hidup.

Gambar 6. Membantu Melaporkan SPTB Pensiunan Asabri



## 4. KESIMPULAN

Kegiatan magang dilakukan untuk memenuhi syarat pendidikan S1 di Universitas Nusa Putra. Penulis terlibat langsung dalam pelayanan nasabah, verifikasi dokumen, hingga pemrosesan administrasi sesuai SOP yang berlaku. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa manajemen pelayanan publik ASABRI di Bank Mandiri Taspen Bogor secara umum sudah berjalan dengan efektif dan profesional. Namun, masih ditemukan beberapa tantangan operasional, seperti keterlambatan nasabah dalam melengkapi berkas serta adanya ketidaksesuaian data administrasi yang belum diperbarui dalam sistem perbankan. Dalam aspek pengelolaan dokumen, meskipun sistem pengarsipan sudah terorganisir secara fisik, masih diperlukan optimalisasi melalui digitalisasi untuk meningkatkan efisiensi kerja serta mengurangi risiko kerusakan dokumen.



## 5. SARAN

Optimalisasi Digitalisasi untuk meningkatkan penerapan teknologi digital dalam pengarsipan secara menyeluruh untuk mengurangi risiko dokumen fisik yang berantakan atau hilang. Perlu dilakukan juga pelatihan khusus bagi karyawan mengenai pengelolaan arsip agar proses pemberkasan lebih tertata dan profesional. Serta, melakukan pengecekan ulang yang lebih ketat terhadap kelengkapan berkas sebelum diproses untuk meminimalkan risiko kesalahan data. Memberikan edukasi singkat kepada nasabah mengenai persyaratan dokumen yang dibutuhkan agar tidak terjadi kekurangan berkas di kemudian hari. Menyediakan ruang penyimpanan yang lebih memadai bagi dokumen fisik yang masih aktif serta mengkoordinasi antar unit untuk memperkuat layanan publik. Meningkatkan pelatihan berkala bagi staf di garda depan (*frontliner*) untuk menjaga standar pelayanan prima. Memberikan edukasi berkelanjutan kepada staf mengenai pembaruan kebijakan jaminan sosial dan produk perbankan terbaru agar informasi yang diberikan kepada nasabah selalu akurat.

## REFERENSI

- Aprina, M., Repelita, T., Endrian, M., & Nabila, P. (2025). Kemampuan Komunikasi dalam Menghadapi Wawancara Kerja. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(2.C), 228–234. <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/9843>
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Bandi, D., & Liliyana. (2022). Kepuasan Peserta terhadap Pelayanan pada PT ASABRI (Persero) Kantor Cabang Pontianak. *Berkala Ilmiah Mahasiswa Administrasi Bisnis*, 1(1), 57–62. <https://doi.org/10.31573/bimanis.v1i1.35>
- Daga, R. (2017). *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*. Global Research and Consulting Institute. <https://www.globalrci.or.id/buku/195/citra-kualitas-produk-dan-kepuasan-pelanggan>
- Dewi, N. R., Aravik, H., & Choirunnisak. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Asuransi terhadap Kepuasan pada Peserta PT. Asabri (Persero) Palembang. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen (JURBISMAN)*, 1(1), 1–8. <https://doi.org/10.61930/jurbisman.v1i1.71>
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1), 9–18. <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.3>
- Mugianto, Ridhani, A., & Arifin, S. (2017). Pengembangan Perencanaan Pembelajaran Menulis Teks Laporan Hasil Observasi Model Pembelajaran Berbasis Proyek Siswa Kelas X SMA. *Jurnal Ilmu Budaya*, 1(4), 353–366. <https://e-journals.unmul.ac.id/index.php/JBSSB/article/download/769/724>
- Somantri, G. R. (2005). Memahami Metode Kualitatif. *Makara Human Behavior Studies in Asia*, 9(2), 57–65. <https://doi.org/10.7454/mssh.v9i2.122>