

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa penerapan inovasi Taspen Online Service telah memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat selain itu dampak positif dengan adanya penerapan inovasi Taspen Online Service ini memberikan keuntungan yang lebih memudahkan para pegawai PT Taspen Purwokerto untuk memproses pengajuan klaim, selain itu dari sisi peserta juga merasa dimudahkan dengan adanya Taspen Online Service yang bersifat lebih praktis.

Penerapan dari inovasi Taspen Online Service ini juga terbukti dapat meningkatkan efisiensi operasional pelayanan pada PT Taspen Purwokerto, dengan adanya inovasi Taspen Online Service telah mengoptimalkan proses-proses internal, mempercepat pelayanan, serta memberikan pelayanan yang efektif dan efisien sehingga para peserta tidak perlu jauh-jauh datang ke kantor PT Taspen untuk melakukan pengajuan. Tidak hanya berdampak pada peningkatan produktivitas, tetapi dengan adanya inovasi Taspen Online Service lebih meringankan beban kerja bagi *service staff* PT Taspen Purwokerto, sehingga dapat meningkatkan peserta yang dilayani setiap harinya.

Agar penerapan inovasi Taspen Online Service dapat berjalan secara maksimal dan berkesinambungan pada awal peluncuran inovasi pihak PT Taspen telah mengadakan sosialisasi kepada beberapa pihak yang bersangkutan serta melakukan fase uji coba. Namun sosialisasi yang dilakukan saat ini kurang maksimal sehingga masih banyaknya para peserta yang belum mengetahui adanya inovasi Taspen Online Service ini. Hal ini mengakibatkan penggunaan inovasi Taspen Online Service dari segi peserta masih terbilang sedikit.

Inovasi Taspen Online Service ini juga didukung oleh perkembangan teknologi yang menjadi faktor pendorong bagi PT Taspen, dengan teknologi memberikan perubahan dan kesempatan bagi PT Taspen untuk meningkatkan efisiensi operasional. Faktor pendorong kedua yaitu kemudahan akses yang mana kemudahan akses dari Taspen Online Service ini memudahkan para peserta pensiun, pegawai bahkan mitra bayar untuk melakukan pengajuan klaim maupun non klaim serta mendapatkan informasi terkait pensiunan dimanapun dan kapanpun secara fleksibel. Faktor pendorong yang ketiga yaitu transparansi dan akuntabilitas, transparansi yang dapat dilihat dari menu yang ada dalam Taspen Online Service yang salah satunya yaitu terdapat riwayat pengajuan, hal ini memudahkan para pengguna untuk melacak riwayat pengajuan mereka untuk mengetahui proses pengajuan sampai di tahap mana. Serta dapat mengetahui informasi terkait dana pensiun bulanan untuk peserta pensiunan.

Pada inovasi Taspen Online Service masih terdapat kendala-kendala atau hambatan yang dihadapi yaitu terjadinya error sistem yang dapat terjadi di jam sibuk yang mana dirasakan oleh para pegawai PT Taspen Purwokerto hal ini dapat terjadi karena kondisi jaringan yang kurang stabil atau dikarenakan error sistem yang berasal dari PT Taspen pusat. Ketidakmampuan teknis peserta pensiun untuk menggunakan teknologi juga menjadi hambatan dalam penerapan inovasi Taspen Online Service. Hal ini dikarenakan mayoritas peserta sudah memasuki usia lansia dan merasa kesulitan untuk menggunakan teknologi. Selain itu kurang maksimalnya sosialisasi Taspen Online Service, hal ini terlihat dari mayoritas para peserta pensiun masih belum mengetahui adanya inovasi Taspen Online Service. Para peserta masih mendatangi PT Taspen Purwokerto untuk mengajukan pengajuan secara langsung. Beberapa dari peserta pensiun bahkan belum mendengar adanya sosialisasi Taspen Online Service ini.

Penerapan inovasi dalam pelayanan publik bukan hanya sekedar suatu keharusan, tetapi juga menjadi langkah penting untuk mencapai pelayanan yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Penerapan inovasi Taspen Online Service (TOS) pada PT Taspen Purwokerto dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik walaupun belum memberikan hasil yang memuaskan karena banyak peserta pensiun atau masyarakat yang masih belum mengetahui mengenai inovasi Taspen Online Service ini. Meskipun begitu, penerapan inovasi Taspen Online Service telah memunculkan

transformasi positif dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik pada PT Taspen.

5.2 Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, maka saran yang dapat disampaikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perlu diadakan sosialisasi berkelanjutan secara lebih kreatif dengan lebih melibatkan para peserta pensiun. Hal ini dapat dilakukan lebih rutin agar inovasi Taspen Online Service ini dapat dikenal secara luas dan merata diberbagai kalangan. Selain itu juga diperlukan analisis tingkat keterlibatan peserta dalam menggunakan inovasi Taspen Online Service untuk mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi partisipasi aktif para peserta dan mencari cara untuk meningkatkannya.
2. Perlu adanya penyempurnaan teknologi dan inovasi, hal ini dapat dilakukan dengan peningkatan sistem teknologi, pengembangan situs Taspen Online Service yang nantinya dapat meminimalisir terjadinya error sistem saat penggunaan Taspen Online Service serta dapat menghambat penerapan inovasi dikalangan para peserta maupun pegawai PT Taspen