

## **BAB V PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Kinerja Pelayanan PT TASPEN Kantor Cabang Purwokerto dalam Klaim Uang Duka Wafat bagi Pegawai Aparatur Sipil Negara” menunjukkan bahwa kinerja pelayanan public pada perusahaan tersebut belum dapat dilaksanakan secara optimal. Hal tersebut diukur menggunakan indicator pengukuran kinerja pelayanan public yang meliputi indicator produktivitas, kualitas layanan, responsibilitas, responsivitas, dan akuntabilitas.

#### **A. Produktivitas**

Aspek produktivitas menunjukkan hasil bahwa proses pengajuan klaim Uang Duka Wafat belum dilaksanakan secara efisien dan efektif. Hal ini disebabkan karena dalam proses penginputan data pengajuan klaim Uang Duka Wafat masih ditemukan factor penghambat yang akan berdampak pada tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, karyawan PT TASPEN Kantor Cabang Purwokerto diharapkan memiliki kemampuan untuk mengatasi permasalahan tersebut.

#### **B. Kualitas Layanan**

Kualitas layanan membuktikan hasil bahwa apabila dilihat dari bukti fisik maka fasilitas yang tersedia belum sepenuhnya dapat memberikan kesan yang positif dari para pengguna layanan. PT TASPEN Kantor Cabang Purwokerto perlu berupaya untuk

meningkatkan atau bahkan memperbaiki fasilitas yang tersedia agar dalam memberikan pelayanan public petugas tidak terhambat.

#### C. Responsivitas

Tingkat responsivitas karyawan dalam pelaksanaan pelayanan public terkait pengajuan klaim Uang Duka Wafat di PT TASPEN Kantor Cabang Purwokerto dapat dikatakan sudah baik. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan segala upaya yang dilakukan oleh karyawan PT TASPEN Kantor Cabang Purwokerto dalam merespon/menyelesaikan segala bentuk keluhan dan pengaduan yang disampaikan oleh penerima layanan.

#### D. Responsibilitas

Aspek responsibilitas dalam penelitian ini menunjukkan bahwa PT TASPEN Kantor Cabang Purwokerto dalam proses pemberian pelayanan public sudah dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar.

#### E. Akuntabilitas

Kinerja pelayanan public yang diukur berdasarkan akuntabilitas pelayanan di PT TASPEN Kantor Cabang Purwokerto sudah cukup baik. Alasan PT TASPEN Kantor Cabang Purwokerto melakukan akuntabilitas/pertanggung jawaban dalam memberikan pelayanan public bertujuan untuk menjaga tingkat kepercayaan public agar eksistensi dari pelayanan public PT TASPEN Kantor Cabang Purwokerto dapat dipertahankan atau bahkan ditingkatkan.

## 5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil kesimpulan penelitian yang berjudul “Kinerja Pelayanan PT TASPEN Kantor Cabang Purwokerto dalam Klaim Jaminan Kematian (Uang Duka Wafat) bagi Pegawai Aparatur Sipil Negara maka penelitian ini memiliki implikasi bahwa hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bentuk masukan bagi PT TASPEN KC Purwokerto untuk meningkatkan pelayanan publiknya.

Adapun hal-hal yang dapat dilakukan PT TASPEN KC Purwokerto untuk meningkatkan kinerja pelayanannya, antara lain:

- PT TASPEN Kantor Cabang Purwokerto perlu untuk melakukan sosialisasi secara *online* dengan cara memanfaatkan google meet ataupun zoom terkait dengan pengajuan klaim, terutama terkait dengan Uang Duka Wafat. Selain itu, PT TASPEN Kantor Cabang Purwokerto juga dapat menyediakan informasi terkait pengajuan klaim maupun non klaim pada website <https://www.taspen.co.id/> agar pengguna layanan dapat mengakses informasi dengan mudah dan terbuka. Hal ini disebabkan karena berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti menemukan masih ada pihak ahli waris keluarga pensiunan Pegawai Negeri Sipil yang belum paham mengenai berkas apa persyaratan apa saja yang harus diserahkan kepada *customer service* untuk melakukan pengajuan klaim. Selain itu, karyawan PT TASPEN juga harus memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur pengajuan klaim Uang Duka Wafat supaya pemohon mengetahui kepastian jangka waktu yang dibutuhkan oleh petugas untuk memproses pengajuan klaim tersebut.
- Sarana dan prasarana yang tersedia pada PT TASPEN Kantor Cabang Purwokerto harus lebih diperhatikan lagi, terutama website TASPEN *One Hour Online Service* yang setiap hari dimanfaatkan sebagai prasarana yang mendukung dalam proses penginputan pengajuan klaim Uang Duka Wafat. Website tersebut perlu untuk ditingkatkan atau bahkan diperbaiki sehingga proses pelayanan public dapat berjalan secara efisien dan efektif sesuai dengan apa yang diharapkan/diinginkan oleh para penerima layanan.

- Karyawan PT TASPEN Kantor Cabang Purwokerto bidang pelayanan diharapkan dapat meningkatkan lagi kemampuan yang dimilikinya dalam pelaksanaan pelayanan public, terutama dalam menanggapi segala keluhan dan pengaduan yang disampaikan.

