

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terkait Inovasi Taspen Otentikasi dalam meningkatkan *good corporate governance* pada PT Taspen (Persero) KC Purwokerto telah terlaksana dengan baik. Kesimpulannya adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan prinsip-prinsip Good Corporate Governance (GCG) dalam layanan Taspen Otentikasi pada PT Taspen Purwokerto tercermin dalam penerapan transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, kesetaraan, dan keadilan. PT Taspen Purwokerto, prinsip transparansi diterapkan melalui penyampaian informasi yang jelas tentang prosedur otentikasi, baik melalui mitra bayar, media sosial, maupun aplikasi. Akuntabilitas diwujudkan dengan pemantauan berkala terhadap proses otentikasi dan evaluasi mitra bayar. Tanggung jawab ditunjukkan dengan memastikan hak pensiun diterima tepat waktu dan dengan layanan yang aman, terutama bagi peserta dengan kondisi khusus. Prinsip independensi dipastikan dengan menjaga agar sistem autentikasi bebas dari pengaruh eksternal. Selain itu, PT Taspen Purwokerto memastikan kesetaraan akses layanan, termasuk bagi peserta dengan keterbatasan fisik atau usia lanjut, dengan memberikan opsi autentikasi manual atau melalui kunjungan mitra bayar.
2. Faktor pendukung dalam penerapan inovasi layanan Taspen Otentikasi pada PT Taspen Purwokerto meliputi kemajuan teknologi informasi dan

komunikasi (ICT) yang memungkinkan proses otentikasi dilakukan secara efisien dan real-time. Sistem yang terintegrasi dengan aplikasi dan dukungan dari mitra bayar yang memiliki jaringan luas mempermudah akses bagi pensiunan, baik yang dapat menggunakan aplikasi secara mandiri maupun yang membutuhkan bantuan. Selain itu, sosialisasi yang rutin juga membantu meningkatkan pemahaman peserta. Namun, terdapat faktor penghambat dalam layanan Otentikasi ini, seperti keterbatasan literasi teknologi di kalangan pensiunan lanjut usia, gangguan teknis pada aplikasi yang sering terjadi di awal bulan, serta terbatasnya infrastruktur internet di beberapa daerah yang menghambat kelancaran proses otentikasi. Kendala-kendala ini perlu diatasi agar layanan otentikasi dapat berjalan optimal dan menjangkau seluruh pensiunan.

5.2 Implikasi

Merujuk hasil kesimpulan Inovasi Taspen Otentikasi dalam meningkatkan *good corporate governance* pada PT Taspen (Persero) KC Purwokerto, implikasinya adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan kualitas pelayanan publik harus lebih transparan, akuntabel, dan adil. Dengan mengedepankan prinsip transparansi, PT Taspen memastikan pensiunan mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dipahami mengenai prosedur otentikasi. Tanggung jawab dan akuntabilitas tercermin dari pengawasan yang ketat terhadap setiap proses, guna memastikan dana pensiun disalurkan dengan tepat waktu dan sesuai dengan hak peserta. Prinsip independensi diterapkan dengan

menjaga integritas data dan otentikasi yang tidak dipengaruhi pihak luar, sementara fairness memastikan semua peserta, tanpa terkecuali, mendapatkan akses yang adil terhadap layanan, meskipun dengan kendala teknologi atau kondisi fisik tertentu.

2. Perlunya upaya berkelanjutan untuk memperbaiki dan memperkuat aspek yang mendukung serta mengatasi hambatan yang ada. Faktor pendukung seperti kemajuan teknologi ICT dan dukungan mitra bayar yang luas dapat dimaksimalkan dengan meningkatkan infrastrukturnya dan memperluas jangkauan layanan, terutama di daerah-daerah yang memiliki akses internet terbatas. Upaya sosialisasi yang terus-menerus juga harus diperkuat agar lebih banyak peserta pensiun yang memahami manfaat dan prosedur layanan otentikasi. Sementara itu, faktor penghambat seperti gangguan teknis dan keterbatasan literasi teknologi harus diatasi dengan memperbaiki sistem aplikasi agar lebih stabil dan responsif, serta menyediakan pelatihan dan pendampingan untuk peserta pensiun yang kurang familiar dengan teknologi. Dengan mengatasi hambatan-hambatan ini, layanan otentikasi dapat berjalan lebih lancar, inklusif, dan efisien, serta meningkatkan kepuasan peserta pensiun.