

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, kesimpulan yang dapat ditarik adalah kinerja pelayanan publik pada PT Taspen Kantor Cabang Purwokerto telah berjalan sesuai yang diharapkan meskipun masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perbaikan. Kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh PT Taspen Kantor Cabang Purwokerto ditujukan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Aparatur Sipil Negeri (ASN). Kinerja pelayanan publik yang dimaksud dapat dirinci sebagai berikut:

##### a. Produktivitas

Pada aspek produktivitas, PT Taspen Kantor Cabang Purwokerto telah menetapkan kebijakan standar waktu pelayanan untuk menyelesaikan klaim dalam waktu kurang dari satu jam. Kebijakan ini mencerminkan komitmen mereka untuk memberikan layanan yang cepat, efisien, transparan, dan profesional. Namun, dalam implementasinya, masih terdapat kendala teknis yang menghambat pencapaian target tersebut, seperti keluhan peserta tentang waktu layanan yang melebihi batas dan call center yang sulit dihubungi.

PT Taspen juga memberikan dukungan signifikan kepada para pegawai melalui pemberdayaan sumber daya manusia, pembagian beban kerja yang proporsional, pelatihan karir, dan fasilitas yang memadai. Dukungan ini berdampak langsung pada kinerja, kesejahteraan, dan keberhasilan organisasi. Namun, perusahaan perlu meningkatkan infrastruktur teknologi dan pelatihan berkala untuk memastikan responsivitas dan efisiensi yang lebih baik dalam pelayanan.

b. Kualitas Layanan

Pada aspek kualitas layanan, PT Taspen Kantor Cabang Purwokerto memiliki standar pelayanan yang diatur dalam Standar Manajemen Mutu (SMM) dengan standar ISO 9001:2015. Namun, dalam implementasinya masih terdapat kendala teknis yang perlu diperbaiki untuk mencapai kualitas layanan yang lebih baik. Proses penanganan keluhan memiliki prosedur yang jelas. Namun dalam prosesnya, masih terdapat keluhan terkait respons call center yang sering tidak menjawab.

c. Responsivitas

Pada aspek responsivitas, PT Taspen Kantor Cabang Purwokerto telah menjalankan program pelayanan Taspen care untuk menangani keluhan dan pertanyaan secara online. PT Taspen berkomitmen memberikan solusi secara cepat dan memastikan keluhan segera ditangani. Namun, masih diperlukan peningkatan

untuk mengatasi kendala teknis dan memastikan keluhan peserta dapat ditangani dengan lebih cepat dan efektif.

d. Responsibilitas

Pada aspek responsibilitas, PT Taspen Kantor Cabang Purwokerto telah menerapkan kepatuhan dan disiplin dalam menjalankan tugas serta turut berkontribusi dalam pengambilan keputusan. Namun, dalam pengambilan keputusan, pegawai tidak dilibatkan dalam pengambilan keputusan tersebut, tetapi hanya akan diberikan arahan atau instruksi oleh atasan.

e. Akuntabilitas

Pada aspek akuntabilitas PT Taspen Kantor Cabang Purwokerto, transparansi dilakukan melalui keterbukaan informasi yang dapat diperoleh seluruh pegawai, baik dalam hal penilaian kinerja maupun pembagian tugas. PT Taspen Purwokerto juga menerapkan kode etik secara konsisten untuk membangun budaya kerja yang positif, beretika, dan berkelanjutan.

## 5.2 Rekomendasi

- a. Bagi PT Taspen Kantor Cabang Purwokerto
  - 1) Meningkatkan Infrastruktur Teknologi: Perbaiki infrastruktur teknologi untuk mendukung pelayanan yang lebih efisien dan responsif.
  - 2) Perbaikan Sistem Call Center: Pastikan sistem call center mudah dihubungi dan keluhan ditangani dengan cepat.

3) Peningkatan Sistem Evaluasi: Kaji dan tingkatkan sistem evaluasi kinerja untuk memastikan tugas diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

b. Rekomendasi untuk Pegawai:

1) Pelatihan Berkala: Adakan pelatihan berkala untuk meningkatkan responsivitas dan efisiensi pelayanan.

2) Keterlibatan dalam Pengambilan Keputusan: Libatkan pegawai dalam proses pengambilan keputusan untuk meningkatkan rasa tanggung jawab dan keterlibatan mereka.

c. Bagi Peserta PT Taspen

1) Penggunaan Program *Taspen Care*: Peserta (PNS) disarankan untuk memanfaatkan program *Taspen Care* untuk menangani keluhan dan pertanyaan secara online dengan lebih cepat dan efektif.