

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data terhadap Efektivitas Program Layanan 1 jam Terhadap Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) (Studi Kasus PT. Taspen (persero) KC Banjarmasin dan guna menjawab rumusan masalah sebagai berikut :

1. Pelayanan program 1 jam Dana Pensiun Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang diberikan oleh PT. Taspen (Persero) KC Banjarmasin dalam meningkatkan pelayanan yang baik kepada peserta dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor utama dalam meningkatkan pelayanan, yaitu : Akses, Komunikasi, Kesopanan, Kredibilitas, Cepat tanggap, dan Kepastian. Faktor tersebut dapat menjadi tolak ukur dalam melayani peserta. Artinya staff langsung berhadapan dengan peserta.
2. PT. Taspen (Persero) KC Banjarmasin sudah berjalan dengan efektif karena sesuai dengan indikator yang ada yaitu Program telah berjalan dengan lancar dan sudah sesuai dengan tatacara dari awal hingga akhir, dengan memberikan pelayanan yang tidak melebihi dari waktu 1 jam, yaitu kurang lebih 45 menit. Jika program tersebut tidak berjalan dengan waktu yang ditetapkan, PT. Taspen (Persero) KC Banjarmasin memberikan

souvenir berupa payung sebagai tanda ucapan permohonan maaf.

3. PT. Taspen (Persero) KC Banjarmasin sudah menerapkan Pelayanan yang sesuai dengan Islam yaitu dengan menyampaikan informasi yang benar bersifat profesional, jujur, amanah dan kecepatan kepada peserta dana pensiun, memberikan pelayanan dalam bentuk tolong menolong agar tercapainya tujuan bersama, menjalankan kerja sama yang baik, dan bersikap adil kepada peserta tanpa membeda-bedakan.

## **B. Saran- saran**

Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan sebagai berikut :

1. Bagi Manajemen PT. Taspen (persero) KC Banjarmasin

Agar tetap harus bisa menjaga dan terus meningkatkan kinerja para pegawainya agar menjadi lebih baik demi kepuasan para peserta pensiun. Lebih teliti lagi dalam masalah kelengkapan data peserta pensiun, sehingga dapat lebih lancar dan mempermudah peserta, memberikan kenyamanan pada peserta. Selain itu saran pada bagian pelayanan di loket agar semua bisa dioperasikan dengan tujuan untuk meminimalisir waktu untuk kegiatan klim. Adapun saran yang lain yaitu agar PT. Taspen (persero) KC Banjarmasin menggunakan sistem dalam mengukur tingkat kepuasan konsumen dalam pelayanan yang diberikan.

## 2. Bagi para peserta pelayanan

Sebelum menyerahkan data kepesertaan seharusnya lebih teliti lagi terkait kelengkapan berkas agar mudah dan cepat dalam melakukan proses peserta dana pensiun.

## 3. Bagi penelitian selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan atau referensi lainnya dalam hal penyusunan sebuah penelitian program layanan ditempat lainnya maupun meneliti lebih lanjut tentang aspek lainnya selain aspek penilaian terhadap program layanan, karena setiap perusahaan mempunyai banyak perbedaan dari yang lain. Salah satunya dari nilai Efektivitas.