

## V. SIMPULAN DAN SARAN

### A. Simpulan

Berdasarkan data dan pembahasan mengenai pelayanan pemberian dana pensiun maka dapat disimpulkan sebagai berikut

1. Delapan Prinsip Pelayanan Umum yang menjadi tolak ukur dalam penilaian mutu pelayanan dan kepuasan peserta sudah dilaksanakan oleh PT Taspen dalam pelayanan yang diberikan kepada peserta meskipun belum optimal. Hal ini didasarkan belum sepenuhnya delapan prinsip layanan umum ini dijalankan secara baik misalnya tentang informasi produk layanan.
2. Derajat hubungan keseluruhan dari variable-variabel bebas terhadap variabel terikat mempunyai hubungan sebesar 0,785. Signifikansi nilai W diuji dengan menggunakan uji Chi-Square ( $X^2$ ), nilai  $X^2$  observasi sebesar 596.6 dengan tingkat kepercayaan 95 persen, diperoleh nilai  $X^2$  sebesar 118,752 dapat disimpulkan secara keseluruhan terdapat hubungan yang positif antara penerapan Prinsip Kesederhanaan, Prinsip Kejelasan dan Kepastian, Prinsip Keamanan dan Kenyamanan, Prinsip Keterbukaan, Prinsip Efisien, Prinsip Ekonomis, Prinsip Keadilan yang merata dan Prinsip Ketepatan Waktu.

3. Derajat hubungan parsial berdasarkan nilai uji t yang dilakukan pada tiap variabel bebas yaitu penerapan Prinsip Kesederhanaan, Prinsip Kejelasan dan Kepastian, Prinsip Keamanan dan Kenyamanan, Prinsip Keterbukaan, Prinsip Efisien, Prinsip Ekonomis, Prinsip Keadilan yang merata dan Prinsip Ketepatan Waktu, menunjukkan besaran nilai t observasi lebih besar dari nilai t tabel yaitu 1.661 dengan menggunakan tingkat kepercayaan 95 persen dan derajat kebebasan 94 dan uji yang digunakan uji satu arah. Dengan demikian Prinsip- prinsip pelayanan umum ini secara parsial berpengaruh nyata terhadap kepuasan peserta. Sehingga Penerapan prinsip layanan umum yang baik dan dilaksanakan dengan konsekuen akan menciptakan kepuasan peserta sebagai pihak yang dilayani.

## **B. Saran**

PT TASPEN (Persero) Cabang Bandarlampung sebagai Badan Usaha Milik Negara yang dibentuk untuk mengelola Tabungan Asuransi Pegawai Negeri dan dalam kedudukannya sebagai pelayan masyarakat dan upaya memberikan yang terbaik bagi masyarakat maka dapat disarankan :

1. Lebih meningkatkan pelayanan dengan menerapkan prinsip layanan umum secara optimal dan konsekuen sehingga mutu pelayanan semakin baik.
2. Pelaksanaan prinsip layanan umum secara optimal antara lain dengan meningkatkan peningkatan pada prinsip layanan yang masih dianggap kurang optimal misalnya pada Prinsip Kesederhanaan dapat dengan mempermudah pelayanan sehingga lancar, cepat dan tidak berbelit-belit dengan tetap berdasarkan pada ketentuan dan target mutu pelayanan yang telah ditetapkan

yaitu memberikan kepastian pembayaran, kepastian hak sesuai dengan perhitungan manfaat yang telah dilakukan. Pada penerapan Prinsip Kejelasan dan Kepastian, PT TASPEN perlu mengintensifkan penerbitan pedoman pelayanan yang antara lain memuat prosedur pelayanan, cara perhitungan hak dan informasi lainnya yang berkaitan dengan produk pelayanan lainnya yang diperoleh melalui buku, leaflet, brosur atau media informasi lainnya karena informasi seperti ini sangat dibutuhkan oleh peserta.

Penerapan Prinsip Keamanan dan Kenyamanan, perusahaan perlu mempertahankan dan meningkatkan fasilitas atau sarana pendukung pelayanan seperti penunjuk tempat ibadah dan tempat photokopi untuk penggandaan dokumen peserta sehingga peserta tidak kesulitan jika harus melengkapi persyaratan yang dibutuhkan dan perusahaan harus berusaha memantapkan dan meyakinkan peserta terhadap hak yang diterima karena pada umumnya peserta tidak mengetahui jumlah dari perhitungan manfaat yang dilakukan sedangkan pada penerapan Prinsip Keterbukaan dapat dilakukan dengan mengoptimalkan sosialisasi pada instansi pemerintahan untuk mencegah informasi terputus akibat tidak semua pegawai mendapat informasi yang jelas.