

BAB V

PENUTUP

1.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dikemukakan penulis pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan prosedur administrasi pra pensiun untuk Aparatur Sipil Negara (ASN) pada PT TASPEN (Persero) Cabang Kota Padang adalah sebagai berikut .

1. Prosedur administrasi memiliki beberapa tahapan yaitu:
 - a. *Customer Servis* menerima surat pernyataan pembayaran (SPP) klaim atau hak peserta.
 - b. Bidang Kepesertaan meneliti kebenaran, absahan, serta melakukan update data teknis perhitungan pengajuan Surat Permohonan Pembayaran (SPP) dan melakukan perhitungan hak peserta dan mencetak Lembar Perhitungan Hak (LPH).
 - c. Bidang Kas dan Verifikasi Laporan meneliti kebenaran perhitungan hak peserta, mengecek hasil perhitungan dan membubuhkan tanda tangan.
 - d. Bidang Pelayanan membubuhkan tanda tangan sebagai otositatori atas perhitungan hak yang dimaksud.
 - e. Bidang Keuangan bertugas melakukan cetak voucher atau Lembar Perhitungan Hak (LPH) rangkap 3, mendaftarkan voucher, meneliti ulang jumlah uang yang akan dibayarkan, melakukan pengesahan LPH,

melakukan posting pencatatan bukti transaksi pembayaran, dan menerima LPH yang telah dilakukan pembayaran kepada peserta.

2. Hambatan yang terjadi dalam melakukan proses prosedur administrasi pra pensiun pada PT TASPEN (Persero) memiliki beberapa hambatan yaitu peserta kurang atau salah dalam mengumpulkan persyaratan prosedur administrasi ketika mengajukan klaim, tidak dapat melakukan perekaman data bagi peserta yang sudah tua, cacat, dll, peserta pensiun terblokir karena tidak rutin melakukan otentikasi, tidak memberikan Surat Pernyataan Tanda Bukti Diri (SPTB) ke kantor Taspen pada waktu yang telah ditentukan, peserta mengalami salah rekening.
3. Solusi yang diberikan dalam mengatasi hambatan yang tertera diatas pada PT TASPEN (Persero) yaitu dengan cara mengontak langsung peserta melalui telepon dan meminta untuk peserta melengkapinya, memberikan surat khusus dan mitra bayar akan melakukan kunjungan nasabah kepada peserta tersebut, dengan cara melakukan otentikasi melalui *smartphone* dengan aplikasi Taspen Otentikasi, meminta peserta untuk kembali melengkapi formulir surat, melakukan mutasi rekening peserta dan akan diwawancarai perihal hal tersebut.

1.2. Saran

Dari hasil pengamatan dan pembahasan adapun saran yang dapat penulis berikan yang berkaitan dengan prosedur administrasi pra pensiun untuk Aparatur Sipil Negara (ASN) pada PT TASPEN (Persero) Cabang Kota Padang yaitu sebagai berikut :

1. Dalam menjalankan prosedur administrasi sebaiknya PT TASPEN (Persero) Cabang Kota Padang dalam prosesnya perlu untuk meningkatkan beberapa hal yang bertujuan untuk memenuhi kepuasan para peserta yaitu mengadakan pembinaan karyawan melalui pelatihan-pelatihan dari PT TASPEN untuk menambah pengetahuan karyawan dan juga meningkatkan keterampilan dan etika karyawan dalam melayani peserta.
2. Untuk meminimalisir hambatan atau kendala yang terjadi PT TASPEN (Persero) Cabang Kota Padang sebaiknya dapat meningkatkan dan memperbaiki sistem pemberian informasi kepada peserta agar lebih jelas dan mudah dipahami.
3. PT TASPEN (Persero) Cabang Kota Padang sekiranya lebih memperhatikan perihal pelayanan agar dimensi pelayanan yang dijalankan lebih efektif dan efisien maka dilakukan evaluasi berkala untuk menjaga dan meningkatkannya.

