

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai prosedur pengajuan klaim Pensiun Pertama dan Tabungan Hari Tua (SP4A dan B110) pada PT TASPEN (Persero) Kantor Cabang Padang, dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan klaim yang dilakukan telah mengikuti prosedur yang teratur dan sesuai dengan standar operasional yang ada. Proses dimulai dengan pengajuan klaim oleh peserta baik secara online melalui aplikasi TOOS, pengiriman melalui jasa pengirim, maupun dengan datang langsung ke kantor cabang. Setiap klaim kemudian diproses oleh petugas customer service, diperiksa oleh verifikator, diotorisasi oleh kantor pusat, dan dilanjutkan dengan pencairan dana ke mitra bayar (bank/pos) sebelum diteruskan kepada peserta pensiun.

Pelayanan yang disediakan oleh PT TASPEN telah menunjukkan prinsip efisiensi, keakuratan, dan tanggung jawab dalam memenuhi hak-hak para peserta, walaupun masih terdapat hambatan terkait pemahaman peserta mengenai dokumen yang diperlukan serta kemungkinan keterlambatan karena masalah administratif. Meskipun demikian, secara keseluruhan prosedur ini telah dilaksanakan dengan baik dan mendukung keberhasilan sistem jaminan sosial bagi ASN yang profesional dan dapat diandalkan.

5.2 Saran

Agar prosedur pengajuan dan pembayaran klaim Pensiun Pertama dan Tabungan Hari Tua (SP4A dan B110) dapat lebih optimal, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. PT TASPEN harus memperbaiki sosialisasi dan edukasi kepada peserta, khususnya menjelang masa pensiun, agar mereka memahami prosedur dan kelengkapan dokumen yang diperlukan.
2. Diperlukan peningkatan layanan digital TOOS agar lebih mudah diakses, ramah pengguna, dan responsif terhadap peserta yang memiliki keterbatasan dalam pemanfaatan teknologi.
3. Meningkatkan pelatihan dan pengembangan bagi petugas layanan agar dapat memberikan informasi yang tepat dan pelayanan yang ramah kepada peserta.
4. Monitoring dan evaluasi secara berkala atas proses administrasi harus dilakukan untuk mengurangi kemungkinan keterlambatan dan kesalahan data.
5. TASPEN diharapkan terus berinovasi dalam pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan peserta secara cepat, akurat, dan transparan di masa mendatang.

Dengan penerapan saran-saran tersebut, diharapkan proses klaim SP4A dan B110 semakin efisien, partisipatif, dan mendukung tujuan utama program jaminan hari tua bagi ASN secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Arios, Y. A., & Gautama, E. (2023). *Pengajuan Klaim Asuransi Berbasis WEB*.
- Hansi Effendi, Y. H. (2016). *International seminar on education (ise) 2*. 62–70.
- Maisilah, S. (2025). *Efektivitas penerapan manajemen risiko dalam pengelolaan tunjangan pensiunan pada pt taspen persero kantor cabang utama semarang*.
- Pokhrel, S. (2024). No TitleEΛΕΝΗ. *Ayan*, 15(1), 37–48.
- Ramadhanti, I. S. (2023). *Laporan Kegiatan Sistem Pembayaran Pensiun Pertama (Sp4a) Pada PT Taspen (Persero) Palembang*.
- Veraniansyah, R. D. P., & Sukma, E. A. (2019). Prosedur Pengelolaan Arsip Untuk Keamanan Dokumen Di Rsia Puri Bunda Malang. *Adbis: Jurnal Administrasi Dan Bisnis*, 13(1), 65. <https://doi.org/10.33795/j-adbis.v13i1.66>
- Wijaya1, D., & Roy Irawan2. (1991). Prosedur Administrasi Penjualan Bearing Pada Usaha Jaya Teknik Jakarta Barat. *Skripsi Pengertian Penjualan*, XVI(1), 40.
<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/perspektif/article/viewFile/2495/2057>
- Sumber Internet
www.taspen.co.id diakses pada tanggal 15 Maret 2025, pada jam 22.00 WIB.
<https://tos.taspen.co.id/> diakses pada tanggal 15 Maret 2025, pada jam 22.00 WIB.