

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan data hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan diatas mengenai pelayanan publik melalui JMO (Jamsostek Mobile) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto, dapat diambil kesimpulan menjadi beberapa point yaitu sebagai berikut:

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Keuntungan relatif yang diperoleh bagi pegawai dan peserta dengan adanya JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto, bagi pegawai dapat mengurangi angka pengunjung dikantor cabang sehingga pegawai tidak melayani banyak peserta. Sedangkan bagi peserta lebih efektif memperlancar proses klaim dengan cepat. Kenyamanan peserta dengan menggunakan JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto dengan adanya JMO ini peserta merasa nyaman untuk mengurus keperluannya yang berkaitan dengan kepesertaan. Namun, sering menjadi hambatan adalah peserta kekurangan persyaratan yang seharusnya dipersiapkan sehingga menghambat proses klaim. Kepuasan peserta dengan menggunakan JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto peserta merasa puas dengan mengakses JMO. Namun, terdapat ada peserta yang belum puas dengan fitur-fitur yang ada di JMO.

2. *Compability* (Kesesuaian)

Latar belakang diluncurkannya JMO oleh BPJS Ketenagakerjaan merupakan suatu inovasi pelayanan yang dimana mengikuti perkembangan teknologi dan di lain sisi juga didorong oleh adanya pandemi covid-19. Tujuan diluncurkannya JMO bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kelancaran pelayanan pada peserta. Namun, dalam penggunaannya masih terdapat kendala yang dialami oleh peserta sehingga pegawai BPJS Ketenagakerjaan akan melakukan perbaikan kedepannya. Penyelesaian masalah yang dihadapi oleh peserta dengan menggunakan JMO, ini memberikan solusi dalam menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi oleh peserta karena dapat mengefisiensi waktu dan biaya bagi peserta. Tampilan menu yang tersedia di JMO sudah sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan oleh peserta. Namun, dalam penggunaannya masih ada peserta yang belum paham sehingga mendatangi ke kantor cabang untuk mengurus secara manual dibantu oleh pegawai yang bertugas melayani.

3. Complexity (Kerumitan)

Kerumitan peserta dalam menggunakan JMO, masih menemukan peserta yang mengalami kesusahan mengakses JMO terutama lansia. Sosialisasi bagi peserta berkaitan dengan JMO, pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto selalu memberikan sosialisasi di perusahaan yang sudah terdaftar sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan. Keluhan yang dialami oleh peserta dengan menggunakan JMO, masih ada keluhan yang dikeluhkan oleh peserta karena JMO sering eror dan terdapat beberapa fitur didalamnya kadang gagal untuk mengaksesnya.

4. Triability (Kemungkinan Dicoba)

Pelayanan yang diberikan kepada peserta sebelum adanya pengembangan JMO, Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto memberikan pelayanan secara manual dalam artian peserta langsung mendatangi kantor cabang dan berhadapan langsung dengan pegawai yang bertugas melayani. Kemudahan mendapatkan informasi dengan menggunakan JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto, peserta dengan mudah mendapatkan informasi karena pegawai selalu memberikan sosialisasi sehingga peserta dengan mudah untuk mengakses secara online melalui JMO.

5. Observability (Kemudahan Diamati)

Dampak yang dirasakan dari JMO oleh peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto adalah dengan JMO dapat mempercepat pelayanan, mempermudah peserta, dan lebih efektif. Namun, untuk mengakses secara online tidak semua bisa dikarenakan ada peserta yang tidak paham dengan penggunaan digitalisasi. Kendala dan hambatan dari awal peluncuran JMO sampai saat ini, masih ada kendala yang dihadapi oleh peserta dikarenakan keterbatasan dukungan dan perangkat yang dimiliki oleh BPJS Ketenagakerjaan.

5.2. Implikasi

Merujuk pada kesimpulan hasil penelitian tersebut, maka masih terdapat kekurangan terkait pelayanan publik melalui JMO (Jamsostek Mobile) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto. Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan implikasi diantaranya yaitu sebagai berikut:

1. Pegawai BPJS Ketenagakerjaan perlu melakukan *upgrade* JMO kedepannya. Karena peserta sering mengalami masalah pada saat hendak klaim JHT (Jaminan Hari Tua) menggunakan JMO, sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada peserta pengguna JMO.
2. Pegawai BPJS Ketenagakerjaan perlu memperbaiki fitur-fitur yang ada di JMO. Dikarenakan ada peserta yang belum paham, sehingga diharapkan pegawai BPJS Ketenagakerjaan dapat memperbaiki fitur-fitur yang ada di JMO kedepannya supaya bisa diakses secara mudah oleh peserta.
3. Perlu Pegawai BPJS Ketenagakerjaan melakukan sosialisasi dan bimbingan khusus kepada perusahaan-perusahaan yang sudah terdaftar sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan terkait penggunaan JMO. Dikarenakan tidak semua peserta paham dengan digitalisasi
4. Untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada peserta melalui JMO, pegawai BPJS Ketenagakerjaan perlu adanya evaluasi yang berkala dari kantor pusat sehingga pencapaian target dapat dipertahankan dan ditingkatkan.
5. Pegawai BPJS Ketenagakerjaan perlu memberitahukan kepada peserta terkait pencairan JHT melalui online dengan menggunakan JMO. Dikarenakan masih banyak peserta yang tidak mengetahui sehingga datang secara langsung ke kantor