

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian, pembahasan, temuan serta keterbatasan penelitian yang telah diuraikan mengenai efektivitas pelayanan klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Purwokerto menggunakan aspek produktifitas, kualitas, efisiensi, kepuasan, dan fleksibilitas dapat diambil kesimpulan menjadi beberapa poin sebagai berikut :

1. Produktivitas

Pada aspek produktivitas terdapat dua aspek yang menjadi fokus penelitian pada efektivitas pelayanan JHT di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto. Dua aspek tersebut adalah prosedur pelayanan dan tugas pokok dan fungsi pada BPJS Ketenagakerjaan itu sendiri. Dari segi prosedur pelayanan sudah baik, prosedur yang berlaku jelas dan tidak berbelit-belit. Sedangkan dari segi tugas pokok dan fungsi pegawai juga sudah cukup baik, terbukti dengan penguasaan mereka terhadap kendala-kendala yang dialami oleh peserta. Petugas dapat mengatasi dengan baik tanpa menimbulkan masalah yang baru.

2. Kualitas

Aspek kualitas mencakup bukti fisik, keandalan, dan daya tanggap yang ada pada BPJS Ketenagakerjaan. Bukti fisik ini dapat dilihat dari fasilitas yang ada khususnya di ruang pelayanan, kemudian penampilan daripada petugas BPJS Ketenagakerjaan. Sejauh ini, peserta menyatakan

fasilitas yang ada sudah sangat baik, dimulai dari fasilitas ruang tunggu yang nyaman. Peserta difasilitasi sofa yang empuk, suhu ruangan yang sejuk, dan harum. Hal ini menjadi faktor pendorong peserta merasa nyaman berada di ruang pelayanan. Selain fasilitas, penampilan dari para petugas juga sudah baik dalam artian bersih dan rapi.

3. Efisiensi

Efisiensi pada pelayanan publik BPJS Ketenagakerjaan diukur dari biaya dan waktu. Dari segi biaya sendiri, BPJS Ketenagakerjaan sendiri menolak adanya gratifikasi. Sehingga selama pelaksanaan klaim JHT sama sekali tidak dipungut biaya apapun. Sedangkan dari segi waktu, pelayanan klaim JHT yang ada pada BPJS Ketenagakerjaan tergolong cepat dan mudah. Hanya saja antriannya terkadang penuh pada momen-momen tertentu.

4. Kepuasan

Sikap petugas dalam melayani peserta sejauh ini sudah cukup baik. Petugas bersikap sopan, ramah, dan sigap membantu apabila peserta membutuhkan bantuan. Peserta yang telah selesai melakukan klaim JHT cenderung merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

5. Fleksibilitas

Untuk mendukung *e-government*, BPJS Ketenagakerjaan telah meluncurkan inovasi berupa aplikasi JMO dan situs web Lapak Asik untuk melakukan klaim JHT dimanapun dan kapanpun. Namun peserta yang

sudah tidak berusia muda merasa sedikit kesulitan dengan adanya inovasi ini. Jadi mereka harus dibantu oleh kerabatnya yang lebih mengetahui.

B. IMPLIKASI

Merujuk kepada kesimpulan hasil penelitian tersebut, maka masih terdapat beberapa kekurangan terkait efektivitas pelayanan klaim JHT pada BPJS Ketenagakerjaan Purwokerto. Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan implikasi diantaranya yaitu sebagai berikut :

1. Diperlukan sosialisasi yang lebih gencar mengenai penggunaan aplikasi JMO untuk klaim JHT. Sehingga peserta tidak perlu datang ke kantor untuk mengurus JHT kecuali jika terdapat kendala yang harus diselesaikan.
2. Agar pembuat kebijakan yang dalam hal ini adalah pusat lebih memperhatikan mengenai sistem JMO dan terus meningkatkan sehingga meminimalisir terjadi kendala seperti gagalnya foto biometrik, kesulitan masuk ke akun, tidak munculnya saldo JHT, dan lain sebagainya.
3. Pegawai BPJS Ketenagakerjaan khususnya bidang pemasaran seharusnya lebih jelas dalam menyampaikan informasi saat tenaga kerja pertama kali didaftarkan kepada BPJS Ketenagakerjaan.
4. Sebaiknya peserta yang *resign* lebih memperhatikan dokumen penting yang sekiranya di masa yang akan datang akan diperlukan seperti surat pengalaman kerja, paklaring, *id card*, maupun identitas yang menyatakan bahwa peserta tersebut pernah bekerja pada suatu perusahaan.

5. BPJS Ketenagakerjaan sebaiknya lebih responsif apabila ada keluhan yang disampaikan oleh peserta melalui sosial media seperti *instagram*, *x*, *facebook*, *tik tok*, dan berbagai macam sosial media lainnya.
6. BPJS Ketenagakerjaan sebaiknya menyampaikan kepada peserta bahwa kanal yang dapat digunakan untuk klaim JHT secara *online* hanya ada dua yaitu aplikasi JMO dan situs web Lapak Asik. JMO yang dapat diunduh di *play store* atau *app store* dan situs web Lapak Asik yang dapat diakses melalui Google maupun Safari.
7. Hukuman yang tegas bagi calo yang membantu klaim JHT, karena hal ini tidak hanya merugikan pihak BPJS Ketenagakerjaan melainkan juga sangat merugikan peserta itu sendiri karena potongan yang tidak sedikit.

