

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil dan pembahasan penelitian, Efektivitas berbasis digitalisasi pelayanan public pada aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) dalam proses pengklaiman saldo Jaminan Hari Tua (JHT) kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto setelah di analisis melalui aspek perubahan prosedur, pemanfaatan teknologi, dan tujuan program dapat disimpulkan bahwa:

1. Aspek Kajian Perubahan Teknologi

Terdapat perubahan program dari *offline* menuju *online* sepenuhnya menggunakan aplikasi yang menyebabkan sedikit perbedaan dalam langkah klaim saldo JHT yang mana masing-masing program memiliki kekurangan dan kelebihan. Namun, secara keseluruhan lebih unggul pada program *online* karena peserta dapat tetap klaim saldo JHT ataupun sekedar melihat informasi iurannya tanpa harus datang ke kantor dan memiliki waktu cair di rekening bank lebih singkat dibandingkan program *offline*. Sedangkan adanya perubahan tersebut dipicu oleh perkembangan teknologi dan pandemi yang kemudian berdampak pada kapasitas kunjungan kantor serta *culture shock* peserta.

2. Aspek Kajian Pemanfaatan Teknologi

Pada aspek ini terdapat dua kubu pendapat menurut perwakilan kategori peserta muda dan perwakilan kategori perempuan terkait efek yang dirasakan setelah mengklaim saldo JHT menggunakan aplikasi JMO merasa rumit. Sedangkan perwakilan kategori peserta tua, kategori peserta laki-laki, kategori peserta menguasai teknologi, dan kategori kurang menguasai teknologi merasa lebih mudah dan cepat. Serta untuk sub aspek kajian mobilitas program menunjukkan bahwa teknologi yang digunakan aplikasi JMO sudah menyeluruh.

3. Aspek Kajian Tujuan Program

Pada aspek ini menghasilkan kategori hasil perubahan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto berupa aplikasi JMO yang masih belum efektif karena masih terdapat dua kubu dengan pendapat yang berbeda mengenai efektivitas aplikasi JMO.

5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, maka untuk mengoptimalkan Efektivitas berbasis digitalisasi pelayanan public pada aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) dalam proses pengklaiman saldo Jaminan Hari Tua (JHT) kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Purwokerto agar menjadi lebih efektif, dirumuskan implikasi sebagai berikut:

1. Dilihat dari aspek perubahan program, BPJS Ketenagakerjaan harus konsisten dalam pemberkasan yang tidak mempersulit peserta dengan cara tidak menambah persyaratan yang cenderung memperumit peserta seiring berjalannya waktu, kemudian dapat menambah petugas tambahan di *front office* khusus untuk menangani kendala JMO seperti menyediakan customer servis khusus disamping customer lain yang mengurus permasalahan peserta diluar aplikasi JMO sehingga tugas customer servis dapat lebih terfokuskan. Tambahan customer service tersebut khusus menangani pembukaan blokir biometrik bagi peserta yang mengalami pemblokiran verifikasi wajah ketika swafoto tidak sesuai lebih dari tiga kali dan juga menangani pembukaan blokir nomor KPJ bagi peserta yang beberapa kali salah memasukkan nomor KPJ selama proses klaim JHT melalui JMO.
2. Dilihat dari aspek pemanfaatan teknologi, BPJS Ketenagakerjaan sebaiknya tetap memperhatikan kemudahan kegunaannya dan harus *user friendly* terhadap semua kalangan dengan cara terus memperbaharui aplikasi JMO dengan menyesuaikan kemampuan pesertanya, kemudian semakin memperlengkap fitur yang disediakan seperti disisipkan menu video tutorial sederhana pada halaman utama

aplikasi JMO sehingga peserta tidak perlu repot-repot membuka *website* BPJS Ketenagakerjaan, serta mengelola kembali fitur yang sering mengalami hambatan yang dapat menimbulkan ketidakpuasan peserta seperti pada tahap verifikasi wajah atau biometrik dengan menambah jumlah toleransi kesalahan pada proses swafoto yang semula tiga dapat ditambah lebih banyak sesuai kesepakatan BPJS Ketenagakerjaan dan juga memberikan peringatan yang harus dilakukan sebelum swafoto seperti tidak dianjurkan swafoto menggunakan kacamata, *softlens* atau lensa kontak, dan peringatan lainnya yang memang dirasa dapat menghambat proses swafoto.

3. Dilihat dari tujuan program, yang mana tujuan aplikasi JMO dihadirkan adalah untuk menciptakan keberlangsungan proses klaim jaminan hari tua menjadi efektif tanpa ada kendala dan hambatan, serta semua peserta dapat benar-benar merasa aplikasi JMO sudah efektif maka pihak BPJS Ketenagakerjaan Purwokerto dapat melakukan banyak sosialisasi tentang JMO seperti halnya langkah-langkah menggunakannya dengan praktek langsung yang dicontohkan petugas bersamaan dengan penyampaian dengan kata-kata sederhana yang dapat dipahami peserta saat itu juga. Kemudian selalu mengadakan tanya-jawab seputar aplikasi JMO yang disusul dengan pembagian hadiah bagi mereka yang sudah bertanya dan menjawab pertanyaan dengan benar.