

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari kegiatan magang yang telah dilakukan oleh penulis dapat diambil beberapa kesimpulan mengenai peningkatan kualitas aktivitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang melalui program LAPAK ASIK yaitu:

1. Penggunaan LAPAK ASIK sangat berpengaruh untuk kelancaran aktivitas pelayanan dan menjadi tahap awal bagi peserta yang ingin mengajukan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) secara *online* ataupun *onsite*. Sehingga dengan setiap peserta menggunakan program LAPAK ASIK secara terus menerus dapat meningkatkan kualitas aktivitas pelayanan pada BPJS Ketenagakerjaan khususnya cabang Padang.
2. Respon peserta terhadap LAPAK ASIK seiring berjalannya waktu menjadi lebih baik karena BPJS Ketenagakerjaan memberikan layanan bantuan terhadap peserta yang memiliki kesulitan dalam mengakses situs LAPAK ASIK, mulai dari pemberian jaringan yaitu Wifi dan bantuan serta arahan pengisian data dan dokumen untuk melengkapi prosedur pengklaiman yang diminta pada program LAPAK ASIK.
3. Didalam melakukan proses peningkatan kualitas aktivitas pelayanan melalui program LAPAK ASIK BPJS Ketenagakerjaan memiliki kendala yang berasal dari peserta yang ingin menggunakan atau menjalankan program LAPAK ASIK seperti peserta yang tidak cangih teknologi, perangkat yang belum memadai/*support*, dan jaringan yang masih minim pada wilayah peserta. Melalui kendala yang berasal dari peserta tersebut

BPJS Ketenagakerjaan memberikan solusi berupa bantuan jaringan saat melakukan proses mengajukan klaim secara *onsite* dengan menggunakan Wifi yang telah tersedia pada kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang dan memberikan bantuan bagi peserta yang tidak canggih teknologi berupa arahan pengisian data dan dokumen untuk melengkapi prosedur pengklaiman yang diminta pada program LAPAK ASIK

## 5.2 Saran

1. BPJS Ketenagakerjaan di harapkan untuk mempertahankan dan meningkatkan program LAPAK ASIK walaupun masa pandemi telah berakhir untuk menunjang keefektifitas dalam pelayanan.
2. Mempertahankan dan meningkatkan sistem pelayananan yang telah ada
3. Meningkatkan semangat kerja dan kedisiplinan guna mencapai kinerja yang lebih baik lagi

