

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Inovasi yang diciptakan merupakan suatu terobosan yang bertujuan untuk perubahan atau melakukan perbaikan dari yang sudah ada sebelumnya. Inovasi yang diciptakan oleh BPJS Ketenagakerjaan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan berupa pelayanan klaim Jaminan Hari Tua secara *online* melalui aplikasi *Jamsostek Mobile*. Setelah melakukan penelitian dengan menggunakan Teori Atribut Inovasi menurut Everett M. Rogers, peneliti melihat bahwa inovasi sudah berjalan cukup baik secara keseluruhan.

Everett M. Rogers mengemukakan lima atribut inovasi yang terdapat juga dalam inovasi pelayanan *Jamsostek Mobile* di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan studi pada pelayanan Jaminan Hari Tua yaitu *relative advantages*, *compatibility*, *complexity*, *triability*, dan *observability*. Hal ini dapat dilihat inovasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan berupa pelayanan Klaim Jaminan Hari Tua secara *online* melalui aplikasi *Jamsostek Mobile* memiliki keuntungan dalam penerapannya berupa efisiensi biaya, waktu, dan tenaga serta sesuai dengan kebutuhan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang. Namun masih terdapat kekurangan dan masalah seperti peserta yang memiliki keterbatasan akses internet atau yang kurang terbiasa dengan teknologi digital dan masalah pada gagalnya proses verifikasi biometric oleh peserta yang mengahruskan peserta datang ke kantor untuk mengurusnya.

5. BPJS Ketenagakerjaan diharapkan menyiapkan strategi yang lebih optimal dalam penyempurnaan fitur aplikasi, agar layanan lebih mudah diakses oleh seluruh peserta BPJS Ketenagakerjaan.

