

## **BAB V PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui dan mengidentifikasi bagaimana protokol pelayanan administrasi di kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang. Berdasarkan hasil kegiatan dari magang dan uraian yang dijelaskan pada bab-bab sebelumnya, ada beberapa kesimpulan yang dapat diambil sebagai berikut:

1. Pelayanan administrasi pada masa pandemi Covid-19 di kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang ialah membagikan pelayanan dengan mempraktekkan 2 metode ilmiah pelayanan online, contohnya layanannya semacam Lapak Asik, BPJSTKU, Layanan E-Klaim BPJS Ketenagakerjaan online, layanan menggunakan KTP elektronik hanya perlu waktu 6 menit, E- Jakin. sebaliknya layanan Offline semacam Lapak asyik offline, Layanan promotif serta preventif, Pusat layanan musibah semacam kecelakaan kerja (PLKK).
2. Penerapan protokol pelayanan administrasi pada masa pandemi Covid-19, kantor BPJS Ketenagakerjaan menerapkan protokol kesehatan sesuai dengan yang diajarkan Menteri kesehatan protokol yang diterapkan seperti mencuci tangan sebelum masuk kantor, memakai handsatizer, cek suhu tubuh, dan wajib memakai masker. Fasilitas penunjang protokol kesehatan yang kurang dijaga dengan baik, dan tidak dilakukan pengecekan secara berkala seperti tidak dirawatnya bilik disinfektan, tempat pencuci

tangan, hal ini disebabkan kurangnya adaptasi baru dari para pegawai dan peserta ataupun tamu yang datang pada lingkungan BPJS Ketenagakerjaan

3. Kendala-kendala atau hambatan yang terdapat pada kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang terdiri dari beberapa aspek yaitu fasilitas peralatan protokol yang kurang dirawat, ruang tunggu yang terbatas, kondisi udara yang kurang sehat, penataan ruang kantor, antrian penuh saat klaim, sistem eror, melunjarkannya peserta yang mau ajukan klaim, BPJSTKU tidak bisa login.

## 5.2 Saran

Setelah melakukan magang selama 40 hari di kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang, berdasarkan kesimpulan yang penulis buat, terdapat beberapa saran untuk lebih meningkatkan sistem pelayanan di bagian administrasi BPJS Ketenagakerjaan selama pandemi Covid-19 tentunya dengan menerapkan protokol kesehatan serta juga saran atau solusi dari kendala-kendala yang terjadi. Dengan adanya kendala tersebut pada kantor pada kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang solusi yang dapat mengatasi kendala tersebut seperti dengan merawat fasilitas penunjang protokol kesehatan dan pengadaptasian baru, menambah kuota klaim, sistem online yang harus diperbaiki lagi. Dan juga penyederhanaan prosedur layanan seharusnya prosedur layanan yang rumit disederhanakan sehingga intansi penyelenggaraan pelayanan publik dapat mengakses pelayanan dengan mudah

dan cepat kepada masyarakat, walaupun pandemi covid-19 belum berakhir, diharapkan instansi penyelenggara pelayanan ini tetap dapat melayani masyarakat dengan memberikan pelayanan terbaik. Jangan sampai alasan covid-19 pelayanan menjadi buruk dan terhambat sehingga merugikan dan menghilangkan hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan.



