

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Layanan Tanpa Kontak Fisik (Lapak Asik) merupakan inovasi berbasis digital, dimana sistem pelayanan ini bertujuan memberikan kemudahan terhadap para peserta secara online, onsite dan kolektif. Lapak Asik BPJS Ketenagakerja yang bertujuan untuk mengurangi penyebaran *Covid-19*, mengalihkan para peserta dalam berkomunikasi dengan CS (*Customer Service*) menggunakan PC (*Personal Computer*) atau. Metode Lapak Asik ini memiliki berbagai jenis layanan seperti klaim Jaminan Hari Tua (JHT), klaim Jaminan Kematia (JKM), klaim Jaminan Kecelakaan (JKK), klaim Jaminan Pensiunana (JP), serta pelacakan klaim Jaminan Hari Tua (JHT).

Menggunakan layanan Lapak Asik sering terdapat kendala dalam memprosesnya. Dalam hal ini kendala yang sering terjadi karena para peserta yang kurang pemahaman dalam penggunaan perangkat lunak sehingga menjadikan para peserta tidak mau menggunakan layanan Lapak Asik tersebut, dikarenakan sulitnya diakses, sehingga ada peserta yang memilih untuk mengurus langsung ke kantor BPJS Ketenagakerjaan dan juga kendala lainnya sering terjadi kesalahan pada saat memasukkan data dirinya ke dalam

layanan Lapak Asik tersebut. Karena ketidak telitian peserta dalam mengakses maka data terpaksa diulang kembali, sehingga proses pengajuan klaim menjadi lama. Untuk itu perusahaan harus mampu menganalisis suatu kasus dengan menyusun rencana yang sangat strategis dengan mempersiapkan arah secara jangka panjang hingga menjadikan suatu kekuatan serta bisa mengatasi suatu ancaman yang datang menjadi suatu peluang. Analisis yang dimaksud adalah analisis SWOT yang memiliki manfaat dalam berupaya menentukan strategi secara maksimal mulai dari kekuatan pelayanan serta peluang-peluang penggunaan Layanan Lapak Asik, sehingga dapat meminimalkan semua kendala atau kelemahan dan ancaman yang akan dihadapi. Karena SWOT merupakan suatu bentuk untuk mengetahui situasi dan kondisi para pengguna layanan Lapak Asik di lingkungan BPJS Ketenagakerjaan.

Dalam pelaksanaan layanan metode Lapak Asik ini pasti ada sisi positif dan negatifnya terhadap peserta yang akan melakukan pengajuan klaim. Positifnya adalah peserta tidak perlu langsung ke kantor dan tidak perlu repot-repot mengantri berjam-jam untuk pengajuan klaim dan jaminan hari tua cukup melakukannya di rumah saja dan mengunggah file kedalam form yang telah disediakan, tidak perlu melakukan fotocopy dokumen cukup melakukan scan pada dokumen. Sedangkan negatifnya adalah banyaknya gangguan terutama jaringan internet yang kurang memadai serta kurangnya mendapat

informasi pada saat terjadinya kesalahan dan tidak mendapatkan komunikasi dua arah, untuk daftar antrian online apabila permintakan peserta ditolak peserta tidak dapat langsung melakukan pendaftaran ulang peserta harus menghubungi Kantor Cabang kalau tidak peserta tidak bisa melanjutkan pengajuan.

Keefektifan layanan Lapak Asik khususnya dalam klaim dana Jaminan Hari Tua (JHT) pada BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Padang yaitu kurang efektif pemanfaatannya. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya peserta yang melakukan klaim hanya di kantor cabang, padahal untuk melakukan klaim peserta memiliki tiga cara yaitu melalui online, onsite dan kolektif. Bila anggota melaksanakan klaim Jaminan Hari Tua dengan menggunakan sistem online akan mempermudah anggota dalam melaksanakan dana klaim Jaminan Hari Tua serta menghemat waktu bahkan tidak perlu mengantri lagi bagi peserta yang ingin melaksanakan klaim Jaminan Hari Tua di kantor cabang.

Efektivitas Pelayanan Metode Lapak Asik khususnya dalam klaim dana Jaminan Hari Tua pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Padang masih kurang baik ini terkait dari ketepatan waktu penyelesaian dalam pelayanannya kepada peserta pengajuan klaim. Pelayanan Metode Lapak Asik masih kurang baik, ini terlihat dari pengurusan dokumen yang berhubungan dengan pengajuan klaim. Efektivitas pelayanan Lapak Asik dalam pengajuan klaim

juga masih kurang baik, dapat dilihat sikap petugas belum sepenuhnya dirasakan peserta, terutam berhubungan dengan keramahan tamahnya dan ketidakadilan petugas dalam melayani peserta. Mereka melihat ada sebagian peserta lain lebih cepat menyelesaikannya lebih cepat karena adanya hubungan kekerabatan atau pertemanan dengan pegawai kantor BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Padang

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas dan penelitian yang dilaksanakan, maka untuk meningkatkan kualitas pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan kantor Cabang Padang untuk penelitian di masa yang akan mendatang diajukan saran sebagai berikut:

1. Penyediaan ruang tunggu yang lebih memadai, agar peserta dapat menerapkan *physical distancing* dimasa pandemic Covid-19.
2. Pelebaran lahan parkir untuk roda 2.
3. Tersedianya alat tulis kantor (bolpoin) untuk peserta ketika mengisi formulir untuk berkas-berkas yang dibutuhkan untuk pengklaiman.
4. Akses Wi-Fi yang mudah untuk para peserta tanpa harus memasukkan *Password*.
5. Penambahan SDM untuk pelayanan agar peserta yang mengantri tidak menunggu lama,

6. Kejelasan informasi terkait kuota klaim perharinya, agar peserta mengetahui berapa saja kuota klaim yang dapat dilayani perharinya.
7. Adanya penambahan kuota klaim perharinya.

Selama masa pandemic ini sangat disarankan untuk tetap mematuhi protocol kesehatan Covid-19 yang ada, karena masih banyaknya peserta yang mengabaikan hal tersebut dan mengakibatkan kerumunan.

