

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan terkait implementasi layanan JMO dalam pengajuan klaim JHT BPJS Ketenagakerjaan Cabang Mojokerto. Mengenai Pengimplementasian layanan JMO dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Organisasi

Pegawai di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Mojokerto diwajibkan memiliki pengetahuan tentang aplikasi JMO tanpa adanya peraturan khusus yang mewajibkan mensosialisasikannya. Meskipun tidak semua pegawai memiliki pemahaman mendalam terhadap aplikasi ini, namun mereka mampu mengaplikasikannya dengan baik. Aplikasi terus berkembang seiring waktu, dan fitur-fitur baru yang berhubungan dengan pelayanan, kepesertaan, atau customer service umumnya dipahami dengan baik oleh bagian terkait. Bagian yang tidak berhubungan langsung dengan peserta mungkin hanya memiliki pemahaman dasar terkait JMO. Pemahaman ini dianggap sebagai kewajiban untuk mensosialisasikan aplikasi kepada peserta sebagai bentuk layanan dari BPJS Ketenagakerjaan.

2. Interpretasi

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Mojokerto telah melakukan sosialisasi optimal melalui berbagai metode, termasuk *online* dan *offline*, serta menggunakan *blesting*. Meskipun demikian, terdapat kekurangan dalam efektivitas sosialisasi global yang dilakukan oleh kantor pusat BPJS Ketenagakerjaan. Sosialisasi mengenai JMO sebaiknya dilakukan secara besar-besaran oleh kantor pusat melalui saluran media tradisional seperti TV dan radio, karena masih ada sebagian masyarakat yang kurang mahir menggunakan media sosial.

Meskipun BPJS Ketenagakerjaan Cabang Mojokerto telah menyelenggarakan tiga program sosialisasi untuk aplikasi JMO dan prosedur klaim JHT, seperti Program BPJSTK *Update, Hospital Tour*, dan Bengkel JMO, masih terdapat pihak ketiga (calo) yang memanfaatkannya. Hal ini disebabkan oleh beberapa peserta yang masih mengalami kendala, seperti terbatasnya akses internet, kurangnya pemahaman, dan kurangnya kecakapan dalam teknologi.

3. Penerapan

Sebagian peserta mengalami kesulitan dalam klaim JHT melalui aplikasi JMO, merasa bingung dengan banyaknya fitur. Meskipun sosialisasi dianggap mudah, banyak yang kesulitan saat mencoba sendiri, terutama karena faktor usia dan kekurangan kecakapan teknologi. Beberapa peserta memilih datang langsung ke kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Mojokerto karena keterbatasan akses internet. Namun, ada juga peserta yang berhasil memanfaatkan tutorial klaim JHT melalui JMO di media sosial, menunjukkan bahwa sumber informasi alternatif dapat membantu peserta dalam mengaplikasikan fitur-fitur aplikasi JMO.

5.2 Saran

1. Bagi BPJS Ketenagakerjaan

Diharapkan kantor pusat BPJS Ketenagakerjaan dapat menyelenggarakan sosialisasi secara besar-besaran agar masyarakat dapat lebih akrab dengan layanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan. Bagi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Mojokerto untuk bisa lebih mensosialisasikan aplikasi JMO.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan peneliti selanjutnya lebih memperjelas cakupan teori dan pembahasan maupun factor-faktor yang akan diteliti.