

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Pelayanan klaim BPJS Ketenagakerjaan dari manual menjadi digital penuh menggunakan aplikasi Jamsostek Mobile atau yang disebut dengan JMO sangat efektif dibandingkan pelayanan klaim manual atau *onsite* maupun pelayanan klaim semi digital dengan menggunakan aplikasi LAPAK ASIK. Peserta termasuk karyawan yang menggunakan aplikasi JMO hanya membutuhkan waktu beberapa menit sampai pencairan dana masuk ke rekening peserta yang bersangkutan. Selain itu, pelayanan klaim menggunakan JMO juga menghemat biaya baik dari pihak peserta seperti biaya transportasi untuk ke kantor BPJS Ketenagakerjaan maupun dari pihak BPJS Ketenagakerjaan seperti penghematan sumber daya manusia karena semua sudah dilaksanakan melalui aplikasi.

5.2 Saran

Pelayanan klaim BPJS Ketenagakerjaan menggunakan aplikasi JMO pada masa yang akan datang diharapkan dapat terus ditingkatkan. Misalnya dengan menyediakan fitur *keep me login* guna memperbaiki permasalahan aplikasi yang keluar otomatis dan harus melakukan *login* ulang jika sudah tidak dibuka selama beberapa hari. Aplikasi JMO juga diharapkan mampu mencakup sistem operasi IOS sehingga dapat memberikan kemudahan pelayanan bagi peserta pengguna Android maupun IOS.

DAFTAR PUSTAKA

- Alter, S. 2013. "Work System Theory: Overview of Core Concepts, Extensions, and Challenges for the Future," *Journal of the Association for Information Systems*, 14(2), pp. 72–121.
- Bali Tribune. 2021. *BPJS Ketenagakerjaan Gelar Webinar Internasional Bahas Digitalisasi dan Ketidakpastian Ekonomi Imbas Pandemi*. Diakses pada 26 Oktober 2021, dari <https://balitribune.co.id/content/bpjs-ketenagakerjaan-gelar-webinar-internasional-bahas-digitalisasi-dan-ketidakpastian>
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Alex Media Komputindo.
- BPJS Ketenagakerjaan. 2021. Diakses pada 17 Oktober 2021 www.bpjsketenagakerjaan.go.id
- Cardoso, Jorge; Fromm, Hansjörg; Nickel, Stefan; Satzger, Gerhard; Studer, Rudi; Weinhardt, Christof. 2015. *Fundamentals of Service Systems. Service Science: Research and Innovations in the Service Economy (1st ed.)*. Springer. ISBN 9783319231945.
- Dewi, Ernita. (2012). Transformasi Sosial dan Nilai Agama. *Jurnal Substantia*, 14(1), 113-114.
- Indrajit, Richardus Eko. 2014. *Konsep dan Strategi Keamanan Informasi Di Dunia Cyber*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- KBBI. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. Diakses pada 13 Desember 2021. <https://kbbi.co.id>
- Moenir, A. S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Supriyono, R.A. 1999. *Manajemen Strategi dan Kebijakan Bisnis*. Yogyakarta: Badan Penerbit dan Publikasi Universitas Gadjah Mada.
- Suwithi, Ni Wayan, (1999). *Pelayanan Prima (Costumer Care)*. *Makalah Penataran Guru Akomodasi Perhotelan Pada Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan* (Jakarta).
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Andi.