

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Dari hasil penilaian rata-rata nilai (skor) yang didapatkan pada perhitungan Pada bab sebelumnya yang dapat ditarik kesimpulan bahwa sitem onsite lebih efektif dibandingkan dengan sitem manual dalam pengajuan kalim JHT di BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Palembang. hal ini bisa dilihat dari terpenuhinya nilai-nilai atau point-point pada teori efektifitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan yang dikemukakan oleh Sondang P. Siagian, yang dimana sistem onsite memiliki persentase skor yang tinggi dan mendapatkan respon yang baik dari para peserta klaim JHT. Sedangkan pada sistem manual persentase skor yang diidapat rata-rata tergolong pada kriteria rendah.
2. Walaupun sistem onsite sudah dapat mempermudah jalannya pengajuan klaim JHT akan tetapi sistem ini juga memiliki beberapa faktor penghambat yaitu terbatasnya pengetahuan peserta yang terkhusus peserta yang sudah lanjut usia. dan juga terjadinya kesalah pahaman karyawan BPJS Ketenagakerjaan dengan peserta klaim, biasanya kesalahan ini terjadi karena peserta telah melakukan pengambilan nomor natrian pada sistem onsite dan sistem tersebut telah mengkonfirmasi nomor antrian peserta klaim akan tetapi saat peserta tersebut datang ke BPJS Ketenagakerjaan untuk menindaki lanjuti pengajuan klaim, pegawai BPJS yang memberikan pelayanan memberitahukan bahwa nomor antiran tersebut tidak atau belum terkonfirmasi di sistem onsite.

5.2 Saran

1. Sistem onsite yang telah digunakan dari Desember 2020 hingga saat penelitian ini dilakukan mendapatkan persentase yang sangat tinggi. jadi, diharapkan untuk pelayanan pada sistem onsite yang diberikan di BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang Palembang dapat di pertahankan dan akan lebih baik lagi jika pelayanan pada sistem ini dapat ditingkatkan menjadi lebih efektif lagi baik pun dari segi waktu, kecermatan, dan gaya pemberi pelayanan.
2. Keterbatasan pengetahuan peserta yang telah lanjut usia tentang pengoprasian media yang digunakan untuk melakukan pengajuan klaim dapat diatasi dengan dapat diatasi dengan diberinya bimbingan atau peserta yang telah lanjut usia dan akan melakukan pengajuan klaim JHT harus di dampingi oleh karyawan BPJS atau diizinkan di damping oleh keluarga atau kerabat peserta yang dapat mengoprasikan media tersebut. dan untuk kesalah pahaman yang terjadi antara peserta dengan karyawan BPJS dapat diatasi dengan menambahkan *fitur* di sistem klaim untuk melakukan pencetakan bukti bahwa peserta tersebut sudah benar- benar melakukan konfirmasi untuk nomor antiannya, jadi dengan adanya tambahan *fitur* di sistem klaim tersebut dapat mengurangi kesalah pahaman antara pegawai dan peserta BPJS Ketenagakerjaan.