

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Analisa Penerapan Aplikasi JMO pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Bogor – Cileungsi. Maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kenyamanan Akses, Upaya digitalisasi pelayanan melalui aplikasi JMO sudah memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi penggunanya, namun masih terdapat beberapa kendala yang sering muncul seperti *force close*, kegagalan pada fitur, login yang lama, dan lain-lain.
2. Fleksibilitas/Keluwasan, fleksibilitas dan keluwesan yang diberikan melalui aplikasi JMO dapat diakses dari mana saja dan kapan saja tanpa dipungut biaya. Tampilan aplikasi JMO juga memudahkan untuk diakses oleh semua kalangan.
3. Realisasi dari Ekspektasi Pengguna, terkait dengan ekspektasi pengguna dilihat dari segi pelayanan klaim JHT *online* aplikasi JMO masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna dikarenakan masih terdapat kendala.
4. Kegunaan Fungsi Spesifik, fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi JMO sudah dapat membantu mobilitas tenaga kerja, namun masih terdapat pembaruan pada aplikasi secara terus menerus tapi tidak terlihat perbedaan pada fitur maupun aplikasi.
5. Keandalan Sistem, sistem yang dimiliki aplikasi JMO mampu menunjang pelayanan digital khususnya pada pelayanan pengajuan klaim JHT online, namun masih terdapat kendala pada proses pelayanannya seperti kegagalan pada pengkinian data (fitur verifikasi biometric).
6. Kecepatan Akses, saat mengakses aplikasi JMO pengguna masih harus menunggu selama beberapa menit untuk login aplikasi, proses pelayanan klaim

JHT *online* melalui aplikasi JMO membutuhkan waktu pencairan dana saldo JHT lebih cepat dibandingkan dengan pelayanan manual.

## 6.2 Saran

1. Berdasarkan temuan penelitian penerapan aplikasi JMO terbatas pada pelayanan JHT saja, sehingga perlunya optimalisasi pengembangan layanan klaim melalui aplikasi JMO seperti, kemudahan akses, perbaikan fitur yang sering mengalami error, penambahan fitur, sarana informasi yang mudah diakses untuk Jaminan lain seperti Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Pensiun dan Jaminan Kematian.
2. Berdasarkan kendala pada saat login aplikasi, fitur pengkinian data khususnya pada tahapan verifikasi biometric yang belum menemukan solusi selain datang ke kantor cabang. Untuk memaksimalkan aplikasi JMO, perlu adanya evaluasi dan pengembangan sistem oleh BPJS Ketenagakerjaan agar pelayanan lebih mudah diakses oleh pengguna sehingga dapat menyelesaikan permasalahan secara langsung pada fitur maupun tampilan aplikasi.

