

BAB V

PENUTUP

Dari Hasil penelitian tentang “Persepsi Peserta Mengenai Kualitas Layanan Online BPJS Ketenagakerjaan di Kota Semarang”, menghasilkan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian membuktikan bahwa persepsi Peserta BPJS Ketenagakerjaan tergolong baik. Penilaian indikator persepsi peserta terhadap kualitas pelayanan online masih terdapat beberapa kekurangan, layanan yang masih kurang informatif dan kurang menarik sehingga beberapa peserta masih enggan untuk menggunakan kembali layanan online yang ditawarkan BPJS Ketenagakerjaan.
2. Kualitas Pelayanan Online BPJS Ketenagakerjaan dikategorikan baik oleh peserta. Hasil penelitian peserta menilai baik layanan yang diberikan. Tetapi masih ada beberapa kekurangan, masih ada peserta yang tidak merekomendasikan layanan online ini kepada orang lain, belum semua memberikan komentar yang baik terhadap layanan, hal ini disebabkan oleh masih kurangnya layanan yang diberikan, dari segi informasi atau pun fasilitas yang dapat digunakan di pelayanan online BPJS Ketenagakerjaan.
3. Sesuai dengan tujuan penelitian ini adalah mengetahui “Persepsi Peserta BPJS Ketenagakerjaan Mengenai Kualitas Pelayanan Online BPJS Ketenagakerjaan di Kota Semarang”, peserta tergolong mengerti dan menggunakan layanan online yang diberikan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan dinilai berhasil menyebarkan informasi dan memberikan pemahaman kepada peserta tentang kegunaan layanan online tersebut walaupun, belum semua peserta mengetahui kegunaannya dikarenakan masih kurangnya sosialisasi tentang layanan tersebut.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran yang dapat penulis berikan kepada Kantor BPJS Ketenagakerjaan di Kota Semarang adalah :

1. Melakukan terlebih dahulu kegiatan evaluasi yang berguna untuk mengetahui apa saja yang kurang dari pelayanan sebelumnya, apa yang menjadi kritik dan saran peserta, dan apa yang menjadi kebutuhan peserta BPJS Ketenagakerjaan agar solusi yang akan dihasilkan nantinya dapat lebih bermanfaat untuk peserta. Lewat kegiatan evaluasi yang dilakukan juga diharapkan program yang diberikan dan ditawarkan kedepannya dapat berguna dan sepenuhnya bisa memudahkan peserta agar program yang diberikan tidak setengah-setengah.
2. Memperbaiki kualitas layanan online melalui website atau pun aplikasi, dengan menyediakan sarana untuk pengaduan yang dapat direspon langsung oleh Customer Realtions BPJS Ketenagakerjaan.
3. Melakukan sosialisasi kembali tentang layanan online BPJS Ketenagakerjaan karena masih minimnya pengguna layanan online tersebut.