

**IMPLEMENTASI PELAYANAN LAPAK ASIK BERBASIS ONLINE
DALAM KLAIM JAMINAN HARI TUA DIBADAN
PENYELENGGARAAN JAMINAN SOSIAL
KETENAGAKERJAAN CABANG
TANJUNG MORAWA**

SKRIPSI

OLEH

WIRDA KHAIRATI

178520041



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

2021

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 27/12/21

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)27/12/21

**IMPLEMENTASI PELAYANAN LAPAK ASIK BERBASIS ONLINE
DALAM KLAIM JAMINAN HARI TUA DIBADAN
PENYELENGGARAAN JAMINAN SOSIAL
KETENAGAKERJAAN CABANG
TANJUNG MORAWA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area

OLEH:

WIRDA KHAIRATI

178520041



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

2021

UNIVERSITAS MEDAN AREA

Document Accepted 27/12/21

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)27/12/21

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan Lapak Asik Berbasis Online Dalam Klaim Jaminan Hari Tua di Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa

Nama : Wirda Khairati

NPM : 17.852.0041

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disetujui Oleh

Dosen Pembimbing :

Pembimbing I

Pembimbing II

Nina Angelia, S.Sos, M.Si

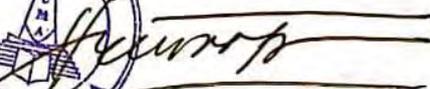
Evi Yunita Kurniaty, S.Sos, M.IP

Mengetahui :

Dekan

Ka. Prodi Administrasi Publik




Dr. Heri Kusmanto, MA


Nina Angelia, S.Sos, M.Si

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumber nya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 09 Mei 2021



Wirda Khairati

17.852.0041

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area. Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wirda Khairati
NPM : 17.852.0041
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive royalty-free Right*) atas karya ilmiah yang berjudul :

“IMPLEMENTASI PELAYANAN LAPAK ASIK BERBASIS ONLINE DALAM KLAIM JAMINAN HARI TUA DI BADAN PENYELENGGARAAN JAMINAN SOSIAL KETENAGAKERJAAN CABANG TANJUNG MORAWA”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) . Dengan hak bebas royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengeloladalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 09 Mei 2021



ABSTRAK

IMPLEMENTASI PELAYANAN LAPAK ASIK BERBASIS ONLINE DALAM KLAIM JAMINAN HARI TUA DIBADAN PENYELENGGARAAN JAMINAN SOSIAL KETENAGAKERJAAN CABANG TANJUNG MORAWA

Layanan Tanpa Kontak Fisik (LAPAK ASIK) merupakan salah satu inovasi kebijakan pelayanan publik dari BPJS Ketenagakerjaan dengan menerapkan protokol tanpa kontak fisik bagi masyarakat guna memberikan layanan terbaik di masa pandemi covid-19. Dampak pandemi covid-19 banyak perusahaan yang melakukan pemutusan hubungan kerja. Untuk membantu pekerja yang ingin mengajukan klaim Jaminan Hari Tua untuk memenuhi kebutuhan hidup, Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan menerapkan Lapak Asikdi seluruh kantor cabang sejak Maret 2020 yang terdiri dari kanal online dan onsite. Dari kanal keduanya, lapak asik berbasis online menjadi sarana yang paling banyakdiminati. Tujuan dari penelitian untuk mengetahui bagaimana BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa mengimplementasikan Lapak Asik berbasis online dan untuk mengetahui apa saja faktor pendorong serta penghambat lapak asik online. Metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode kualitatif melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Dari hasil penelitian yang dilakukan, diketahui bahwasannya faktor penghambat implementasi lapak asik online adalah faktor peserta belum cakap menggunakan peralatan teknologi informasi dan komunikasi, peserta tetap harus datang ke Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan jika gagal mengupload dokumen pada saat pendaftaran, peserta klaim tidak memiliki fasilitas untuk melakukan klaim berbasisonline, peserta klaim tidak bisa dihubungi pada saat jadwal interview individu, dan aringan internet peserta klaim tidak stabil.

Kata Kunci: Implementasi, Lapak Asik berbasis online, BPJS Ketenagakerjaan.

ABSTRACT

Physical Contactless Service (LAPAK ASIK) is one of the public service policy innovations from BPJS Ketenagakerjaan by implementing a no-physical contact protocol for the public to provide the best service during the Covid-19 pandemic. The impact of the Covid-19 pandemic, many companies have made layoffs. To help workers who want to claim Old Age Security to make ends meet, the Social Security Administration (BPJS) for Employment has implemented ASIK in all branch offices since March 2020, consisting of online and onsite channels. From the second channel, online-based cool stalls are the most popular facilities. The purpose of this research is to find out how BPJS Ketenagakerjaan's Tanjung Morawa Branch implements online-based ASIK and to find out what are the driving factors and obstacles for online cool stalls. The method used by researchers in this study is a qualitative method through interviews, observations and documentation. From the results of the research conducted, it is known that the inhibiting factor for the implementation of online cool stalls is that the participants are not yet competent to use information and communication technology equipment, participants still have to come to the BPJS Ketenagakerjaan Branch Office if they fail to upload documents at registration, claim participants do not have the facilities to do so. online-based claims, claim participants cannot be contacted at the time of the individual interview schedule, and internet circuits of claimants are unstable.

Keywords: *Implementation, Physical Contactless Service (LAPAK ASIK), BPJS Ketenagakerjaan*

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Tanjung Morawa Kabupaten Deli Serdang, Provinsi Sumatera Utara pada tanggal 10 September 1999. Anak kedua dari tiga bersaudara. Anak dari Bapak Mahmudin dan Ibu Masro. Riwayat pendidikan penulis adalah SDN 101896 Kiri Hulu I, MTS Negeri 1 Deli Serdang, dan MA Negeri 2 Deli Serdang.

Tahun 2017 penulis terdaftar sebagai mahasiswa program studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Selama mengikuti perkuliahan penulis melaksanakan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) di Kantor Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Cabang Tanjung Morawa serta melakukan penelitian dalam penyusunan Skripsi di Kantor Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Cabang Tanjung Morawa, dengan Judul Skripsi “Implementasi Pelayanan Lapak Asik Berbasis Online Dalam Klaim Jaminan Hari Tua di Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa”.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat sampai pada tahap ini dan dapat menyelesaikan skripsidengan judul “Implementasi Pelayanan Lapak Asik Berbasis Online dalam Klaim Jaminan Hari Tua di Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa”. Solawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan para pengikutnya hingga akhir jaman.

Penyusunan skripsi ini bertujuan memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Medan Area. Selama penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan doa restu dan dan bantuan dari berbagai pihak, terutama dari Orang Tua dan juga mendapatkan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada:

1. Bapak Dr. Heri Kusmanto, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
2. Ibu Nina Angelia, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan arahan serta bimbingan dalam penyusunan skripsi ini dengan baik, sekaligus Ketua Program Studi S-1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Ibu Evi Yunita Kurniaty, S.Sos, M.IP selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan

proposal skripsi ini dengan baik.

4. Ibu Marlina Deliana, S.AB, M.AB selaku sekretaris dalam seminar yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan arahan serta bimbingan dalam penyusunan skripsi ini dengan baik.
5. Seluruh Pegawai dan Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area yang telah memberikan pelayanan yang sangat baik selama penulis melakukan studi dan penyelesaian skripsi.
6. Kepala Cabang Kantor BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Morawa Bapak Iskandar yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan memberikan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Kepala Bidang Pelayanan Ibu Dr. Anita Fitriana yang bersedia meluangkan waktu untuk wawancara guna menyempurnakan penelitian dalam skripsi ini.
8. *Customer Service Officer* Kak Gina yang bersedia meluangkan waktu untuk wawancara guna menyempurnakan penelitian dalam skripsi ini.
9. Peserta klaim BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa yang melakukan klaim Jaminan Hari Tua yang bersedia meluangkan waktu guna menyempurnakan penelitian.
10. Abang Boris Siregar selaku pegawai bidang kepesertaan dan Kak Dinatia Bintaria selaku pegawai Manajer Kasus Kecelakaan Kerja dan PAK yang merelakan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penelitian ini.
11. Seluruh karyawan di kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Tanjung Morawa. Terima kasih telah memberikan data, informasi, dan bantuan kepada peneliti selama melakukan penelitian.

12. Saudara Kandung Penulis Yaitu Irmayani Syafitri dan Husein Ibnu Mahmud yang selalu membantu dan menjadi penyemangat penulis untuk lebih maju dan lebih baik.
13. Sahabat seperjuangan penulis yaitu Intan Bidara, Maharani Iviola, dan Nurul Ufa Nainggolan yang senantiasa yang turut memberikan motivasi, sehingga menumbuhkan semangat penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.
14. Seluruh Keluarga Administrasi Publik stambuk 2017, yang begitu luar biasa kebersamaanya.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada seluruh pembaca, khususnya dosen dan mahasiswa.

Medan, 25 Maret 2021

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Konsep Implementasi Kebijakan Publik	7
2.2 Konsep Pelayanan Publik	12
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	12
2.2.2 Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik	14
2.2.3 Perkembangan IT Pada Pelayanan Publik	17
2.3 Program Jaminan Hari Tua	19
2.3.1 Pengertian Jaminan Hari Tua	19
2.3.2 Mekanisme Penyelenggaraan	20
2.3.3 Manfaat Jaminan Hari Tua	21
2.3.4 Mekanisme Pengajuan Klaim JHT BPJS Ketenagakerjaan Via Lapak Asik Online	22
2.4 Penelitian Terdahulu	23
2.5 Kerangka Berpikir	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1 Metode Penelitian	28
3.2 Lokasi Penelitian	28
3.3 Waktu Penelitian	28
3.4 Informan Penelitian	29
3.5 Sumber Data	30
3.6 Teknik Pengumpulan Data	31
3.6.1 Observasi	31
3.6.2 Wawancara	31
3.6.3 Dokumentasi	32
3.7 Teknik Analisis Data	32
BAB IV HASIL DAN PENELITIAN	34
4.1 Deskripsi Wilayah Kecamatan Tanjung Morawa	34
4.2 Sejarah Terbentuknya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan	35
4.2.1 Logo Perusahaan	37
4.2.2 Visi dan Misi	38
4.2.3 Fungsi dan Tugas Pokok Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan	39

4.2.4 Jumlah Tenaga Kerja dan Waktu Kerja.....	39
4.3 Struktur Organisasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa	40
4.3.1 Job Description	41
4.4 Hasil dan Penelitian	45
4.4.1 Implementasi Kebijakan Pelayanan LAPAK ASIK (Layanan Tanpa Kontak Fisik) dalam Klaim Jaminan Hari Tua di Kntor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa.....	45
4.4.2 Faktor Pendorong dan Penghambat dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan LAPAK ASIK (Layanan Tanpa Kontak Fisik) dalam Klaim Jaminan Hari Tua di Kntor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	67
Buku.....	67
Jurnal dan Artikel Ilmiah.....	68
Peraturan-Peraturan.....	68
Perundang-Undangan.....	68
Sumber Lain	68
LAMPIRAN	69

DAFTAR BAGAN

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Tahapan Perincian Kegiatan.....	29
Tabel 4.2 Jumlah Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Morawa	40
Tabel 4.3 Jumlah Peserta Klaim JHT	47



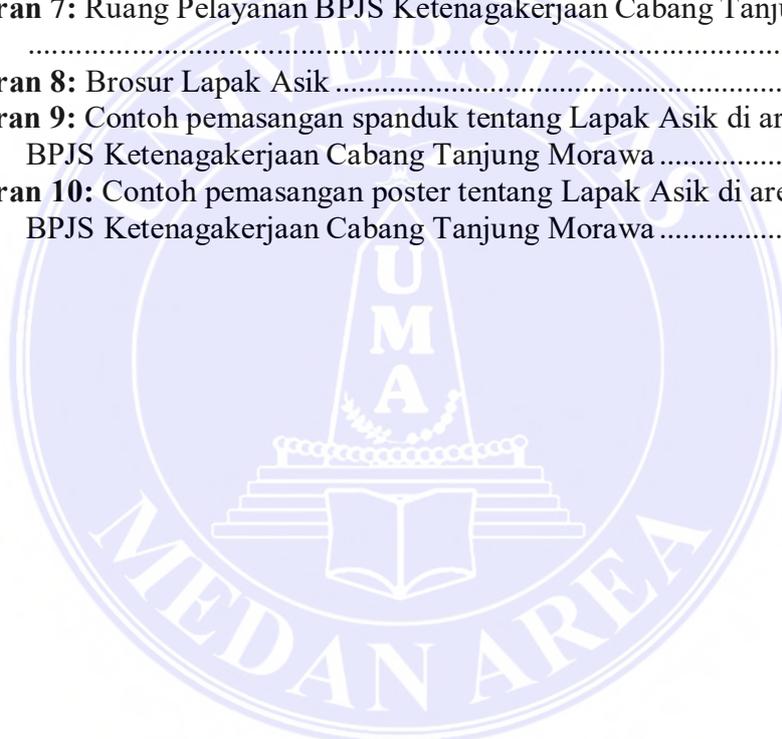
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	26
Gambar 4.1 Logo BPJS	37
Gambar 4.2 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Morawa	40
Gambar 4.3 Alur Pelayanan Lapak Asik	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa	69
Lampiran 2: Wawancara dengan Buk Dr. Anita Fitriana sebagai Kepala Bidang Pelayanan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa	69
Lampiran 3: Wawancara dengan Kak Gina sebagai Customer Service Officer (CSO) di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa	70
Lampiran 4: Wawancara dengan peserta klaim Jaminan Hari Tua kak Yunita Sari (34 tahun) pernah bekerja di Stasiun Kereta Api Batang Kuis	70
Lampiran 5: Wawancara dengan peserta klaim Jaminan Hari Tua Kak Jihan yang pernah bekerja di PT. Sumber Alfaria Trijaya	71
Lampiran 6: Wawancara dengan peserta klaim Jaminan Hari Tua online Dewi Ana yang pernah bekerja di PT. Chemipro Dwitunggal Sejati Mulia	71
Lampiran 7: Ruang Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa	72
Lampiran 8: Brosur Lapak Asik	72
Lampiran 9: Contoh pemasangan spanduk tentang Lapak Asik di area Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa	73
Lampiran 10: Contoh pemasangan poster tentang Lapak Asik di area Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa	73



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di tengah ganasnya pandemi *covid-19*, virus baru yang berasal dari Kota Wuhan sejak awal tahun 2020 mulai menyebar luas di berbagai negara belahan dunia salahsatunya Negara Indonesia. Kasus positif *covid-19* di Indonesia pertama kali dideteksi pada awal Maret 2020, ketika dua orang terkonfirmasi tertular dari seorang warga negara Jepang. Kondisi ini ditanggapi serius oleh pemerintah Indonesia, sehingga pemerintah menerapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di berbagai wilayah Indonesia termasuk Kota Medan.

Pemberlakuan kebijakan tersebut menyebabkan masyarakat tidak dapat berinteraksi secara langsung satu sama lain. Hal ini bertujuan untuk mengurangi resiko penularan *covid-19* yang sangat mudah menular antar satu orang ke orang lain. Pembatasan interaksi tersebut menyebabkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya harus beralih kepada penggunaan media online.

Seiring dengan Pembatasan aktivitas masyarakat berpengaruh pada aktivitas bisnis yang kemudian berimbas pada perekonomian. Terhambatnya aktivitas perekonomian secara otomatis membuat pelaku usaha melakukan efisiensi untuk menekan kerugian, Akibatnya, banyak pekerja yang dirumahkan atau bahkan diberhentikan (PHK). Berdasarkan data Kementerian Ketenagakerjaan (Kemnaker) per 7 April 2020, dampak pandemi *covid-19*, tercatat sebanyak 39.977 perusahaan di sektor formal yang dirumahkan dan melakukan PHK terhadap pekerjanya dan total pekerja/buruh/tenaga kerja yang terkena dampak ini

sebanyak 1.010.579 orang. Rinciannya yaitu pekerja formal yang dirumahkan sebanyak 873.090 pekerja/buruh dari 17.224 perusahaan sedangkan pekerja yang menjadi korban PHK sebanyak 137.489 pekerja/buruh dari 22.753 perusahaan. Sementara jumlah perusahaan dan tenaga kerja yang terkena dampak di sektor informal sebanyak 34.453 perusahaan dan total pekerja informal sebanyak 189.452 orang (Biro HumasKemnaker, 2020).

Munculnya berbagai permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat yang terkena dampak ini, maka perlu ada program atau kebijakan yang dapat menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi, solusi tersebut bisa datang dari masyarakat sendiri maupun Pemerintah. Salah satu program dari pemerintah untuk tenaga pekerja yang menjadi korban PHK selama bekerja terdaftar sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan atau BPJAMSOSTEK dapat mengajukan klaim dan mencairkan dana Jaminan Hari Tua (JHT).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan merupakan badan hukum publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengurangi risiko ekonomi tertentu untuk menanggulangi risiko yang terjadi dalam dunia pekerjaan dan meningkatkan kesejahteraan pekerja. Perlindungan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan sebatas memberikan penanggulangan terhadap risiko sosial yang terjadi berupa kecelakaan kerja, sakit, pensiun, dan risiko lain yang mengakibatkan berkurangnya kapasitas tenaga kerja dalam mencari penghasilan.

Salah satu program yang diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan yang saat ini dirasakan paling besar manfaatnya oleh peserta BPJS Ketenagakerjaan adalah Jaminan Hari Tua. Jaminan Hari Tua (JHT) merupakan

suatu program yang dinilai memiliki manfaat yang sangat besar dalam menopang kehidupan tenaga kerja, baik saat ini maupun di masa tua nanti. JHT ini dapat dijadikan sebagai tabungan masa depan untuk menghadapi risiko-risiko kehidupan yang kemungkinan akan terjadi dikemudian hari, terlebih risiko-risiko sosial ekonomi. Dalam kondisi tertentu, dana JHT yang sebagian dihimpun dari tenaga kerja sangat diperlukan juga untuk menopang kehidupan walaupun masih dalam usia produktif. Untuk itu pemerintah melakukan perubahan terhadap Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2015 dengan Peraturan Pemerintah No. 60 Tahun 2015, dimana manfaat JHT dapat diterima ketika peserta berhenti bekerja dengan masa tunggu 1 (satu) bulan setelah berhenti bekerja, dan tidak lagi harus menunggu kepesertaan minimal 10 (sepuluh) tahun.

Sebagai suatu badan pelayanan publik, tentu BPJS Ketenagakerjaan sangat memperhatikan setiap pelayanan yang di berikan untuk konsumennya terutama dalam hal proses klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Perubahan dan perbaikan pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan diharapkan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat, hal ini yang menjadi tuntutan perusahaan untuk mampu melakukan terobosan baru untuk dapat mengakomodir pengajuan klaim JHT di tengah kondisi pandemi yakni Lapak Asik.

Lapak Asik merupakan singkatan dari Layanan Tanpa Kontak Fisik yang diaktifkan sebagai pedoman protokol layanan klaim JHT di kala kondisi pandemi *covid-19*. Layanan ini merupakan media pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Layanan tersebut telah di implementasikan di seluruh kantor Cabang sejak Maret 2020. Lapak asik terdiri dari kanal online dan onsite. Dari dua kanal tersebut, kanal online menjadi sarana paling diminati. Melalui protokol Lapak Asik

online, peserta tidak perlu datang ke kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan, cukup mendaftar via online. Hal ini selain mempermudah peserta, juga berdampak positif pada pemutusan rantai penyebaran virus.

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa merupakan kantor cabang untuk kantor wilayah BPJS Ketenagakerjaan Sumatra Bagian Utara (SUMBAGUT). Sebagai kantor cabang, BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa menerima pengajuan klaim dari peserta program jaminan salah satunya Jaminan Hari Tua dalam layanan Lapak Asik (Layanan Tanpa Kontak Fisik). Pelaksanaan pelayanan berbasis online ini dalam klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa ini tentunya berdasarkan dengan prosedur yang sudah ada, namun tidak dipungkiri dalam pelaksanaannya masih banyak pekerja yang belum memahami mengenai Lapak Asik berbasis online dalam mengajukan klaim Jaminan Hari Tua (JHT).

Berdasarkan hal tersebut, penulis merasa tertarik untuk mengangkat masalah tersebut dalam suatu penelitian yang diberi judul sebagai berikut “Implementasi Pelayanan Lapak Asik Berbasis Online dalam Klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Implementasi Pelayanan Lapak Asik Berbasis Online dalam Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa?

2. Apa faktor pendorong dan faktor penghambat dalam Implementasi Pelayanan Lapak Asik Berbasis Online dalam Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang dipaparkan, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan Implementasi Pelayanan Lapak Asik Berbasis Online dalam Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa.
2. Untuk menemukan dan mengetahui faktor penghambat dan faktor pendukung dalam Implementasi Pelayanan Lapak Asik Berbasis Online dalam Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi dunia ilmu pengetahuan, khususnya mengenai klaim jaminan hari tua dan segala hal yang berkaitan dengannya, sehingga dapat:

- a. Mengetahui fakta di lapangan mengenai pelaksanaan pelayanan berbasis online dalam proses klaim Jaminan Hari Tua (JHT), khususnya dalam layanan lapak asik.
- b. Mengetahui sudah sejauh mana kesesuaian pelaksanaan di lapangan dengan peraturan yang diterapkan, kemudian dapat teridentifikasinya permasalahan/

kendala dalam melaksanakan pelayanan berbasis online dalam proses klaim Jaminan Hari Tua (JHT) khususnya dalam layanan lapak asik.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

- 1) Dapat menambah wawasan dan memperluas pengetahuan mengenai masalah-masalah yang ada di dunia kerja.
- 2) Dapat membandingkan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan penerapan secara langsung di instansi.

b. Bagi Instansi

Hasil penulisan ini diharapkan mampu menjadi bahan masukan untuk mendukung tercapainya tujuan perusahaan dalam memaksimalkan pelayanan dan meminimalisir permasalahan yang dihadapi dalam klaim jaminan hari tua di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa.

c. Bagi Pembaca

Diharapkan dapat menambah wawasan pembaca mengenai pelayanan dalam klaim jaminan hari tua di BPJS Ketenagakerjaan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Implementasi Kebijakan Publik

Pada prinsipnya implementasi kebijakan merupakan suatu tindakan atau pelaksanaan yang dilakukan dengan berdasarkan suatu rencana secara bertahap yang dilakukan oleh instansi pelaksana yang sudah ditetapkan sebelumnya oleh pihak yang berwenang. Menurut James P. Lester dan Joseph Stewart dalam Budi Winarno (2011:102) menyatakan bahwa implementasi dipandang dalam pengertian yang luas, merupakan alat administrasi hukum dimana berbagai faktor, organisasi, prosedur, dan teknik yang bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan.

Sementara Merrile. S Grindle dalam Agustino (2006:139) berpendapat bahwa “Implementasi kebijakan merupakan pengukuran keberhasilan yang dapat dilihat dari prosesnya, ditentukan dengan mempertanyakan apakah pelaksanaan program sesuai dengan yang telah ditentukan yaitu melihat pada aksi program dari individual proyek dan yang kedua apakah tujuan program tersebut tercapai”.

Pendapat lain menurut Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier (dalam Solichin Abdul Wahab, 2008:65) mengatakan bahwa makna implementasi kebijakan adalah:

“Memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijaksanaan, yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijaksanaan negara, yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat/dampaknya pada masyarakat atau kejadian-kejadian”.

Terkait dengan pengertian implementasi kebijakan publik di atas, menurut penulis implementasi kebijakan dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan merupakan bagian dari suatu kebijakan yang mengukur sudah sejauh mana program dijalankan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Menurut Brian W. Hogwood dan Lewis A. Gunn (dalam Riant Nugroho, 2003:170-174) faktor-faktor yang memengaruhi untuk dapat mengimplementasikan kebijakan secara sempurna maka diperlukan beberapa persyaratan yaitu:

1. Tidak ada perlawanan atau penolakan dari pihak yang terkena implementasi secara terbuka maupun tertutup.
2. Tersedia waktu pelaksanaan program dan sumber-sumber yang memadai
3. Perpaduan sumber-sumber yang diperlukan benar-benar tersedia.
4. Kebijakan yang ada dapat menyelesaikan masalah yang hendak ditanggulangi
5. Semakin banyak hubungan dalam mata rantai, semakin besar pula resiko.
6. Hubungan saling ketergantungan harus kecil.
7. Pemahaman yang mendalam dan kesepakatan dalam tujuan.
8. Tugas-tugas diperinci dan ditempatkan dalam urutan yang tepat.
9. Komunikasi dan koordinasi yang sempurna
10. Pihak-pihak yang memiliki wewenang kekuasaan dapat menuntut dan mendapatkan kepatuhan yang sempurna.

Dari pendapat di atas, implementasi kebijakan publik akan berhasil apabila tidak ada penolakan dari pihak yang terkena dampak serta pihak yang melaksanakan saling bekerja sama dan adanya pemahaman sehingga dapat menanggulangi masalah yang akan terjadi.

Setiap implementasi dikatakan berhasil jika mencapai tujuan yang diharapkan atau memperoleh hasil. Karena pada prinsipnya suatu kebijaksanaan dibuat adalah untuk memperoleh hasil yang diinginkan yang dapat dinikmati atau dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Dalam pandangan Edward III dalam (buku Subarsono, 2005: 90-92) ada empat faktor yang memengaruhi keberhasilan terhadap implementasi kebijakan , yaitu:

a. Komunikasi (*Communication*)

Komunikasi memiliki peran/fungsi yang cukup penting untuk menentukan keberhasilan kebijakan publik dalam implementasinya. Keberhasilan pertama bagi implementasi kebijakan yang efektif adalah mereka yang melaksanakan keputusan harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan. Salah satu kelemahan dalam proses kebijakan publik ini, khususnya yang terjadi di Indonesia, adalah masalah implementasi. Salah satu faktornya adalah komunikasi yang lemah. Kelemahan komunikasi ini sebenarnya tidak hanya terjadi pada saat implementasinya, tetapi juga terjadi pada saat formulasi. Komunikasi seharusnya sudah dibangun sejak formulasi, sehingga muatan-muatan atau materi yang akan menjadi “jiwa” suatu kebijakan dapat diketahui dan disesuaikan dengan tuntutan kebutuhan yang berkembang. Intensitas dalam mengkomunikasikan kebijakan publik pada tataran implementasi diperlukan agar dukungan dan komitmen pihak- pihak terkait dapat terbentuk. Implementasi akan berjalan efektif apabila ukuran dan tujuan kebijakan dipahami oleh individu-individu yang bertanggung jawab dalam pencapaian tujuan kebijakan. Kejelasan ukuran dan tujuan kebijakan dengan demikian perlu dikomunikasikan secara tepat dengan para pelaksana.

b. Sumber Daya (*Resources*)

Sumber daya didefinisikan sebagai alat untuk mencapai tujuan atau kemampuan memperoleh keuntungan dari kesepakatan-kesepakatan yang ada, atau sebagai individu yang merancang dan memproduksi keluaran dalam rangka pencapaian strategi dan tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Sumber daya yang diperlukan dalam implementasi menurut Edwards III, yaitu sebagai berikut:

1. Staf, yang jumlah dan kemampuannya sesuai dengan yang dibutuhkan.
2. Informasi, yaitu berkaitan dengan cara melaksanakan kebijakan dan data yang berkaitan dengan kebijakan yang akan dilaksanakan.
3. Kewenangan. Artinya, kewenangan yang dibutuhkan bagi implementor sangat bervariasi bergantung pada kebijakan yang harus dilaksanakan. Kewenangan dapat berwujud membawa kasus ke meja hijau, menyediakan barang dan jasa, kewenangan untuk memperoleh dan menggunakan dana, kewenangan untuk meminta kerja sama dan badan pemerintah yang lain, dan lain-lain.
4. Fasilitas. Fasilitas fisik termasuk hal yang penting bagi keberhasilan implementasi kebijakan oleh para implementor. Fasilitas fisik sebagai sarana dan prasarana pendukung diperlukan untuk memperlancar proses komunikasi kebijakan. Tanpa fasilitas fisik yang memadai, implementasi juga tidak akan efektif. Fasilitas fisik ini beragam bergantung pada kebutuhan kebijakan.

c. Disposisi (*Disposition*)

Disposisi adalah sikap dan komitmen dari pelaksana terhadap kebijakan atau program yang harus dilaksanakan karena setiap kebijakan membutuhkan

pelaksana-pelaksana yang memiliki hasrat kuat dan komitmen yang tinggi agar mampu mencapai tujuan kebijakan yang diharapkan. Ada tiga unsur utama yang memengaruhi kemampuan dan kemauan aparat pelaksana untuk melaksanakan kebijakan, antara lain sebagai berikut:

1. Kognisi, yaitu seberapa jauh pemahaman pelaksana terhadap kebijakan. Pemahaman terhadap tujuan kebijakan sangat penting bagi aparat pelaksana. Apabila sistem nilai yang memengaruhi sikapnya berbeda dengan sistem nilai pembuat kebijakan, implementasi kebijakan tidak akan berjalan dengan efektif. Ketidakmampuan administratif dari pelaksana kebijakan, yaitu ketidakmampuan dalam menanggapi kebutuhan dan harapan yang disampaikan oleh masyarakat dapat menyebabkan pelaksanaan suatu program tidak efektif.
2. Arahan dan tanggapan pelaksana. Hal ini meliputi penerimaan, ketidakberpihakan ataupun penolakan pelaksana dalam menyikapi kebijaksanaan.
3. Intensitas respon atau tanggapan pelaksana.

d. Struktur Birokrasi (*Bureaucratic Structure*)

Keberhasilan dalam mengimplementasikan kebijakan yang berkenaan dengan kesesuaian organisasi birokrasi yang menjadi penyelenggara implementasi kebijakan publik. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi standar (*Standard Operating Procedures/SOP*) yang mengatur tata aliran pekerjaan di antara para pelaksana, terlebih jika pelaksanaan program melibatkan lebih dari satu institusi. Ia juga mengingatkan bahwa adakalanya fragmentasi diperlukan ketika implementasi

kebijakan memerlukan banyak program dan melibatkan banyak institusi untuk mencapai tujuannya.

2.2 Konsep Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pada dasarnya berbicara mengenai pelayanan tidak terlepas dari kepentingan umum atau kepentingan publik, maka dari itu sering disebut dengan istilah pelayanan publik (*Public Service*). Pelayanan publik terdiri dari dua istilah, yaitu pelayanan dan publik. Pelayanan dapat di artikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain (Hardiansyah 2011:11).

Dalam konteks yang menjadi rujukan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana termuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Bab I Pasal 1 Tentang Pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Hayat (2017:22), melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun di dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan profesional baik jasa, barang, atau administratif sebagai bagian dari keperluan

masyarakat. Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut.

Sedangkan menurut Moenir (2002:7), pelayanan publik dapat dipandang sebagai usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik haruslah diselenggarakan secara efektif dan efisien guna melindungi hak asasi manusia, mengurangi kemiskinan, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Dalam buku berjudul *Kemitraan dalam Pelayanan Publik*, bahwa pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh publik (masyarakat), tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Sinambela, 2008:5).

Menurut Ratminto dan Winarsih (2006), pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang diuraikan di atas, maka pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai kegiatan dalam segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang, jasa, ataupun administrasi sesuai peraturan perundang-undangan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

2.2.2 Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik

Secara teoritis, Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah kepuasan dan kesejahteraan masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, sehingga diperlukan asas-asas pelayanan publik sebagai dasar pelayanannya. Pengertian dari asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik merupakan prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga penyelenggara pelayanan publik. Asas-asas pelayanan publik menurut Sinambela (2008:6) adalah sebagai berikut:

1. **Transparansi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
2. **Akuntabilitas.** Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. **Kondisional.** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
4. **Partisipatif.** Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat
5. **Kesamaan Hak.** Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi
6. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban.** Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pada dasarnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan perbaikan sistem dan prosedur pelayanan publik yang diberikan oleh aparat yang

memberikan pelayanan kepada masyarakat diharapkan dapat menimbulkan pandangan positif dari kalangan publik. Oleh karena itu dalam pelaksanaan pelayanan publik sudah diatur mengenai prinsip-prinsip pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan PERMENPAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan antara lain:

1. Sederhana. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit- belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Partisipatif. Standar pelayanan yang melibatkan masyarakat serta mendorong dalam pelaksanaan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat.
3. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Berkelanjutan. Standar pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya meningkatkan kualitas dalam pelayanan publik.
5. Transparansi. Standar pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dimengerti, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat.
6. Keadilan. Pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda suku, ras, status ekonomi, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib mempunyai standar pelayanan sesuai dengan tugasnya dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Berdasarkan PERMENPAN

dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2015 pengertian standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada publik dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Komponen standar pelayanan publik yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan

Rangkaian proses yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti dalam pelayanan.

2. Jangka Waktu Pelayanan

Pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah dalam pelaksanaannya harus memiliki batas waktu penyelesaian kegiatan yang singkat dan efisien.

3. Biaya/Tarif Pelayanan

Biaya atau tarif yang diberikan harus memiliki standart harga yang dapat dijangkau oleh masyarakat secara keseluruhan.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Keefektivan pelayanan publik yang diberikan oleh organisasi dapat dilihat dari ketersediaan sarana dan prasarana dalam proses pemberian pelayanan serta terdapat fasilitas yang memadai demi kenyamanan masyarakat.

6. Kompetensi Pelaksana

Petugas pemberi pelayanan publik harus memiliki keahlian, pengetahuan, kreativitas serta sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Azas, prinsip, dan standar pelayanan diatas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang baik.

2.2.3 Perkembangan IT Pada Pelayanan Publik

Untuk menghadapi tantangan globalisasi di era industri 4.0, suatu lembaga atau organisasi harus memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) agar tidak tertinggal. Di era globalisasi peranan TIK menjadi semakin penting digunakan untuk mengungkapkan data dan fakta menjadi sebuah informasi yang bisa dimanfaatkan. Dalam penerapan TIK telah memberikan berbagai kemudahan dan kenyamanan dalam berbagai konteks, seperti perdagangan, pendidikan, sosial, danlain-lain. Keberhasilan TIK mampu merubah proses bisnis dalam konteks perdagangan seperti e-commerce menjadi lebih efektif dan efisien, ternyata telah meningkatkan pandangan masyarakat dimana TIK juga dapat diadopsi oleh pemerintah untuk menyediakan layanan publik yang efektif dan efisien (Ebrahim and Irani:2005).

Perkembangan paradigma administrasi publik dalam mengantisipasi kemajuan TIK pada kemajuan elektronik berbasis internet. Model ini, diharapkan dapat membantu organisasi pemerintah untuk menyediakan pelayanan publik

berupa produk dan jasa dengan harga yang lebih rendah, meningkatkan efisiensi, pengurangan biaya produksi serta dapat meningkatkan kerja sama baik antar pemerintah dengan masyarakat, pemerintah dengan pihak swasta, maupun antar pusat dan daerah.

Pelayanan publik merupakan bagian penting dalam sebuah sistem pemerintahan karena dapat membantu memenuhi kebutuhan masyarakat supaya bisa mendapatkan kehidupan yang lebih sejahtera. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Di Indonesia, upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya juga telah sejak lama dilaksanakan oleh pemerintah, antara lain melalui Inpres No. 5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha. Upaya ini dilanjutkan dengan Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Untuk lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka telah diterbitkan pula Inpres No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. Pada perkembangan terakhir telah diterbitkan pula Keputusan PERMENPAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Terwujudnya pelayanan prima kepada masyarakat dalam artian pelayanan yang cepat, tepat, adil dan akuntabel merupakan harapan bagi setiap institusi/lembaga/organisasi pelayanan publik. Pelayanan publik yang prima merupakan sumber kemajuan bangsa yang sangat menentukan daya saing

bangsa, dengan demikian, sektor pelayanan harus terus menerus ditingkatkan mutunya. Kesenjangan mutu layanan tersebut selain disebabkan karena faktor sarana dan prasarana yang belum memadai, sumber daya manusia yang masih terbatas dan juga manajemen sistem layanan publik yang belum terpadu.

Teknologi Informasi dan Komunikasi yang dikembangkan dalam pemerintahan atau yang disebut dengan *e-government* membuat masyarakat semakin mudah dalam mengakses kebijakan pemerintah sehingga program yang direncanakan pemerintah dapat berjalan dengan lancar. Penerapan *e-government* dalam penyelenggaraan pelayanan publik juga dapat mendukung pengelolaan pemerintahan yang lebih efisien, dan diharapkan dapat meningkatkan kesadaran politik dan meningkatkan komunikasi antara pemerintah dengan sektor usaha dan industri. Partisipasi masyarakat dapat memberi masukan mengenai kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh pemerintah sehingga dapat memperbaiki kinerja pemerintah.

2.3 Program Jaminan Hari Tua

2.3.1 Pengertian Jaminan Hari Tua

Berdasarkan Pasal 1 Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Jaminan Hari Tua pengertian jaminan hari tua disingkat menjadi JHT adalah manfaat uang tunai yang dibayarkan sekaligus pada saat peserta memasuki usia pensiun, meninggal dunia, atau mengalami cacat total tetap. Jaminan Hari Tua merupakan perlindungan terhadap resiko hari tua dan persiapan untuk menghadapi masa pensiun dalam bentuk tabungan dan dicairkan secara sekaligus berupa akumulasi iuran ditambah hasil pengembangan.

Program Jaminan Hari Tua ditujukan sebagai pengganti terputusnya penghasilan tenaga kerja karena meninggal, cacat, atau hari tua dan diselenggarakan dengan sistem tabungan hari tua. Program Jaminan Hari Tua memberikan kepastian penerimaan penghasilan yang dibayarkan pada saat tenaga kerja mencapai usia 55 tahun atau telah memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- Mencapai umur 55 tahun atau meninggal dunia, atau cacat total tetap.
- Berhenti bekerja yang telah memenuhi masa kepesertaan 5 tahun dan masa tunggu 1 bulan.
- Pergi keluar negeri tidak kembali

2.3.2 Mekanisme Penyelenggaraan

Peserta JHT adalah seorang yang telah membayar iuran, termasuk orang asing yang bekerja minimal 6 (enam) bulan di Indonesia wajib menjadi peserta dan bisa di ikuti oleh bukan penerima upah. Peserta program JHT dalam Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Jaminan Hari Tua terdiri atas:

1. Peserta penerima upah meliputi:
 - a. Semua pekerja baik yang bekerja pada perusahaan dan perseorangan
 - b. Orang asing yang bekerja di Indonesia paling singkat 6 bulan
2. Sedangkan peserta bukan penerima upah meliputi:
 - a. Pemberi kerja
 - b. Pekerja di luar hubungan kerja/mandiri
 - c. Pekerja bukan penerima upah selain Pekerja di luar hubungan kerja/mandiri

Besarnya iuran peserta Jaminan Hari Tua (JHT) bagi peserta penerima upah yang bekerja pada pemberi kerja selain penyelenggara negara dilakukan evaluasi secara berkala selama paling lama 3 tahun dan nominal sebesar 5,7% dari upah dengan ketentuan:

- a. 2% ditanggung oleh pekerja
- b. 3,7% ditanggung oleh pemberi kerja

Sedangkan besarnya iuran Jaminan Hari Tua (JHT) bagi peserta bukan penerima upah dilakukan evaluasi secara berkala selama paling lama 3 tahun dan didasarkan pada jumlah nominal tertentu dari penghasilan peserta yang ditetapkan dalam lampiran Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua.

2.3.3 Manfaat Jaminan Hari Tua

Manfaat dari program jaminan hari tua adalah berupa uang tunai yang besarnya merupakan nilai akumulasi iuran ditambah hasil pengembangannya dan dibayar sekaligus. Pembayaran manfaat Jaminan Hari Tua (JHT) dapat diberikan sebagian sampai batas tertentu apabila peserta telah memiliki masa kepesertaan minimal 10 tahun.

Manfaat JHT dibayarkan kepada peserta apabila:

- a. Peserta mencapai usia pensiun.
- b. Peserta mengalami cacat total tetap.
- c. Peserta meninggal dunia.

Sesuai PP Nomor 60 Tahun 2015 tentang Perubahan atas PP No. 46 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program JHT. Manfaat JHT bagi Peserta mencapai

usia pensiun tersebut, dikategorikan sebagai peserta yang berhenti bekerja, meliputi:

- a. Peserta mengundurkan diri.
- b. Peserta terkena pemutusan hubungan kerja.
- c. Peserta yang meninggalkan Indonesia untuk selama-lamanya.

Selain mendapatkan uang tunai, peserta Jaminan Hari Tua (JHT) juga akan mendapatkan manfaat layanan tambahan berupa fasilitas pembiayaan perumahan (PP Nomor 46 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Jaminan Hari Tua).

2.3.4 Mekanisme Pengajuan Klaim JHT BPJS Ketenagakerjaan Via Lapak Asik Online

Secara prosedur, pengajuan klaim JHT BPJS Ketenagakerjaan via Lapak Asik online pun boleh dibilang amat efektif dengan tetap mengedepankan aspek keamanan. Adapun tahapan Lapak Asik dalam mengajukan klaim JHT adalah sebagai berikut:

1. Registrasi melalui situs antrian.bpjsketenagakerjaan.go.id
2. Pilih tanggal, waktu pengajuan, dan kantor cabang yang terdekat.
3. Scan atau pindai semua dokumen yang dipersyaratkan, termasuk formulir klaim JHT yang sudah terisi lengkap lalu kirimkan dokumen tersebut melalui email kantor cabang tujuan yang dipilih. Berikut semua dokumen yang harus dilampirkan:
 - KPJ (Kartu Peserta Jamsostek) atau kartu BPJS Ketenagakerjaa
 - KK (Kartu Keluarga)
 - KTP elektronik atau e-KTP.
 - Buku rekening tabungan pribadi

- Paklaring/surat pengalaman kerja/surat referensi
 - Surat keterangan Pemberhentian Kerja jika berhenti bekerja karena PHK
 - Surat PKWT (Perjanjian Kerja Waktu Tertentu) yang pertama kali diterimabagi yang berhenti bekerja karena habis kontrak
 - Foto diri tampak dari depan
 - Formulir F5 yang telah diisi dan ditandatangani
 - Barcode antrian online
 - Kartu NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) apabila saldo JHT yang dimiliki di atas 50 juta
4. Kirimkan dokumen yang sudah dipindai melalui email ke kantor cabang tujuanyang dipilih paling lambat H-1 sebelum tanggal pengajuan.
 5. Setelah email diterima, informasi akan diberikan melalui pesan singkat (teks) mengenai waktu serta identitas petugas BPJAMSOSTEK yang nantinya akan menghubungi peserta melalui panggilan video (video call).
 6. Siapkan seluruh dokumen asli yang harus ditunjukkan saat dihubungi melalui panggilan video.
 7. Jika dokumen dinyatakan lengkap dan telah lolos verifikasi petugas, klaim JHT akan ditransfer ke rekening bank milik peserta.

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan kajian penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang dapat diambil dari berbagai sumber ilmiah, seperti Skripsi, Jurnal, maupun Tesis. Tujuan mencantumkan penelitian terdahulu adalah untuk menunjukkan penelitian yang memiliki persamaan maupun perbedaan yang

akan diteliti sehingga jelas posisi permasalahan yang akan diteliti. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang peneliti gunakan dalam penelitian ini, diantaranya:

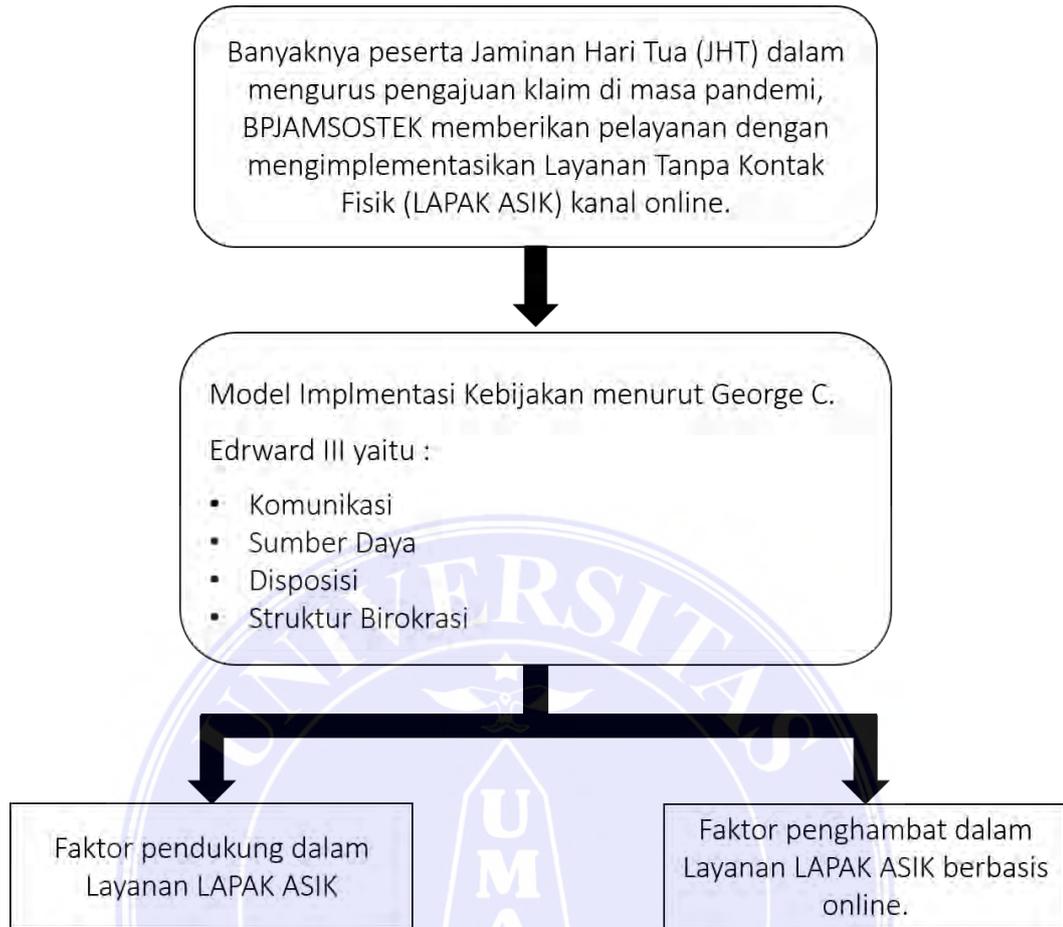
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Penelitian	
			Persamaan	Perbedaan
1	Maimunah Pane	Analisis Sistem Klaim Jaminan Hari Tua dan Perhitungannya pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara	Sama-sama membahas tentang klaim Jaminan Hari Tua di Kantor BPJS Ketenagakerjaan	Penelitian terdahulu hanya khusus melihat dari perspektif dalam sistem klaim Jaminan Hari Tua dan perhitungannya pada BPJS Ketenagakerjaan. Sedangkan dalam penelitian ini membahas tentang pelaksanaan Lapak Asik berbasis online pada program jaminan hari tua di BPJS Ketenagakerjaan

2	Pangesti Yofitasari	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Atas Klaim Program Jaminan Hari Tua (JHT) Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Islam (Studi Kasus di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Ungaran)	Sama-sama membahas tentang pelayanan atas program Jaminan Hari Tua (JHT) di Kantor BPJS Ketenagakerjaan	Penelitian terdahulu berfokus terhadap kepuasan konsumen dalam perspektif islam untuk menganalisis kualitas pelayanan atas klaim program jamina hari tua di BPJS Ketenagakerjaan. Sedangkan dalam penelitian ini membahas tentang pelaksanaan Layanan “Lapak Asik” berbasis online pada program jaminan hari tua di BPJS Ketenagakerjaan.
---	------------------------	--	---	---

2.5 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang diidentifikasi sebagai masalah penting (Sugiyono:2011). Berikut kerangka pemikiran dalam penelitian ini.



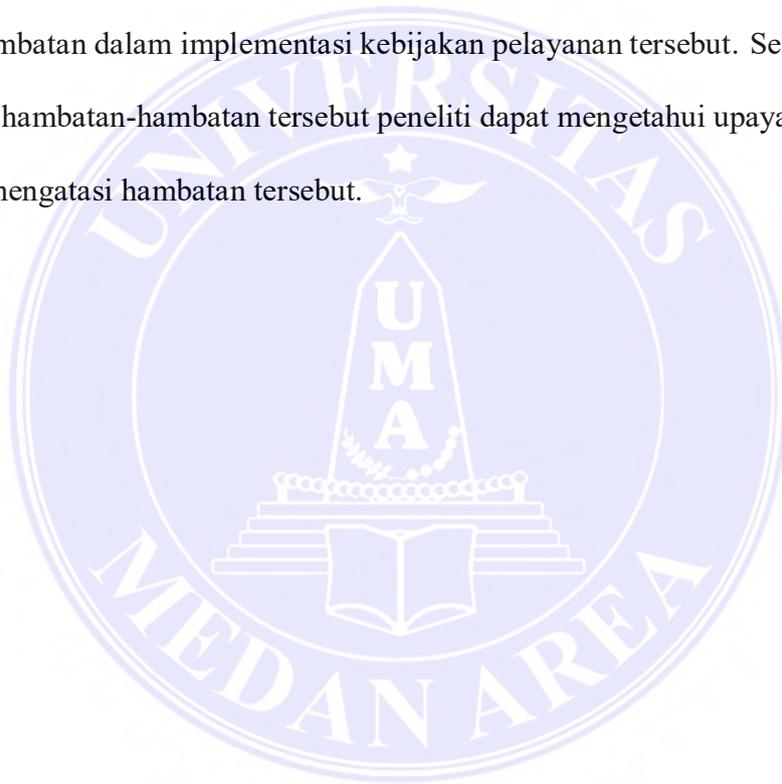
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

Berdasarkan kerangka berpikir diatas, dapat dijelaskan bahwa BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa mengimplementasikan Layanan Lapak Asik bagi peserta Jaminan Hari Tua (JHT) dalam mengurus pengajuan klaim di masa pandemi dikarenakan banyaknya peserta Jaminan Hari Tua (JHT) yang melakukan klaim JHT yang di akibatkan banyaknya karyawan di-PHK.

Untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan mengenai implementasi Lapak Asik berbasis online yang mencakup proses komunikasi, kemampuan sumberdaya, proses disposisi dan kejelasan struktur birokrasi. Dengan alasan tersebut peneliti memutuskan untuk menggunakan teori George C. Edward, dikarenakan teori

tersebut menyebutkan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi.

Sehingga dari model implementasi di atas dapat memudahkan peneliti dalam mengetahui bagaimana implementasi kebijakan pelayanan dalam Klaim Jaminan Hari Tua dengan melihat bagaimana proses komunikasi yang dilakukan, kemampuan sumberdaya, proses disposisi, dan struktur birokrasi yang ada. Dari proses implementasi kebijakan melalui empat indikator tersebut dapat diketahui apa saja hambatan dalam implementasi kebijakan pelayanan tersebut. Sehingga dengan adanya hambatan-hambatan tersebut peneliti dapat mengetahui upaya apa saja yang dapat mengatasi hambatan tersebut.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif penelitian kualitatif. Menurut Moleong (2007) pengertian penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian.

Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif peneliti bermaksud untuk mengetahui dan memahami permasalahan yang kompleks mengenai pelayanan Lapak Asik berbasis online di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa dengan cara mendeskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa, yang terdapat dalam suatu konteks secara ilmiah.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa yang berlokasi di Jalan Raya Medan Tanjung Morawa KM 14,5 Tanjung Morawa. Sebagai bahan pertimbangannya adalah BPJS Ketenagakerjaan yang menyelenggarakan bahkan pelaksana dari program Jaminan Hari Tua (JHT).

3.3 Waktu Penelitian

Waktu penelitian di mulai dari bulan November sampai bulan Maret 2021. Penyusunan Proposal Skripsi ini, penulis melaksanakan penelitian secara bertahap. Adapun tahapan perincian kegiatan yang akan dilakukan sesuai dengan jadwal yang tertera pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Tahapan Perincian Kegiatan

No	Uraian Kegiatan	Okt 2020	Nov 2020	Des 2020	Jan 2021	Feb 2021	Mar 2021	Apr 2021	Mei 2021	Juni 2021	Juli 2021	Agt 2021
1.	Penyusunan proposal											
2.	Seminar proposal											
3.	Perbaikan proposal											
4.	Pengambilan Data/ Penelitian											
5.	Penyusunan skripsi											
6.	Seminar hasil											
7.	Perbaikan Skripsi											
8.	Sidang meja hijau											

3.4 Informan Penelitian

Informan adalah orang yang menjadi sumber informasi penelitian yang akan dilaksanakan (Moleong:2009). Dalam penelitian ini informan penelitian merupakan orang yang memberikan informasi tentang situasi dan kondisi penelitian.

Dalam penelitian kualitatif, jumlah informan sebagai obyek penelitian tidak dapat ditentukan. Namun hanya bisa dibedakan menurut karakteristiknya. Peneliti membagi informan dalam penelitian ini menjadi informan kunci, informan utama, dan informan pendukung, dengan penjelasan sebagai berikut.

1) Informan Kunci (*key informan*)

Informan kunci merupakan sumber informasi yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang (Kabid) Pelayanan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa.

2) Informan Utama

Informan utama merupakan sumber informasi yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Informan utama dalam penelitian ini adalah staff Bidang Pelayanan diantaranya *Customer Service Officer (CSO)* di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa.

3) Informan Pendukung

Informan pendukung merupakan sumber informasi yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti. Informan pendukung dalam penelitian ini adalah peserta program BPJS Ketenagakerjaan khususnya masyarakat yang melakukan klaim pada Jaminan Hari Tua (JHT) yang dianggap dapat memberikan informasi dalam layanan Lapak Asik berbasis online.

3.5 Sumber Data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Dimana data hasil penelitian didapatkan melalui dua sumber data, antara lain:

1. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara yang diperoleh dari narasumber atau informan yang dianggap berpotensi dalam memberikan informasi yang relevan dan sebenarnya di lapangan.

2. Data sekunder adalah data pendukung yang diperoleh melalui media perantara berupa bahan bacaan, bahan pustaka, dan laporan-laporan penelitian.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dari lapangan, penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data sebagai berikut.

3.6.1 Observasi

Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan terhadap objek yang akan diteliti yang dilakukan secara langsung . Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan pengamatan langsung terhadap layanan lapak asik dalam proses klaim dana Jaminan Hari Tua (JHT) di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa dan mengamati secara umum kondisi kantor di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa.

3.6.2 Wawancara

Wawancara/interview adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Wawancara dalam penelitian ini dilaksanakan secara lisan dalam pertemuan tatap muka secara individual. Ada beberapa faktor yang akan memengaruhi arus informasi dalam wawancara , yaitu pewawancara, responden, pedoman, wawancara, dan situasi wawancara (Hadeli:2006). Pedoman wawancara berupa daftar pertanyaan. Hal ini dilakukan agar proses wawancara berjalan dengan baik serta memperoleh informasi yang diperlukan yang memiliki kaitan dengan penelitian.

Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam atau *in-depht interview*. Wawancara mendalam adalah suatu cara

mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informasi agar mendapatkan data lengkap dan mendalam. Proses wawancara dilakukan secara bebas, hal ini dilakukan untuk menemukan permasalahan secara terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya. Wawancara mendalam biasa juga disebut dengan wawancara semi-struktur.

3.6.3 Dokumentasi

Menurut Sugiyono, dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah analisa data kualitatif, data yang dikumpulkan berupa konsep dan bukan angka yang bertujuan untuk memudahkan dan memahami data-data yang ditetapkan dalam penelitian sehingga memberikan informasi yang lengkap bagi pemecahan masalah yang dihadapi dengan lebih ringkas.

- a. Reduksi Data yang diperoleh dari lapangan dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terperinci. Laporan lapangan oleh peneliti direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal pokok, fokus pada hal-hal yang penting, kemudian dicari tema atau polanya yang terfokus pada masalah yang dikaji.

- b. Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan dalam bentuk naratif.
- c. Upaya penarikan kesimpulan dilakukan peneliti secara terusmenerus selama berada di lapangan. Dari permulaan pengumpulan data, peneliti kualitatif dimulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan pola-pola (dalam catatan teori), penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur, sebab, akibat, dan proposisi. Kesimpulan-kesimpulan ini ditangani secara longgar, tetapi terbuka dan skeptis, tetapi kesimpulan sudah disediakan. Mula-mula belum jelas, namun kemudian meningkat menjadi lebih rinci.

Analisis data dalam penelitian ini digunakan untuk mendeskripsikan implementasi pelayanan lapak asik dalam klaim jaminan hari tua yang diterapkan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa, untuk mengetahui sejauh mana kesesuaian pelaksanaan di lapangan dengan peraturan yang diterapkan, kemudian dapat teridentifikasinya permasalahan/kendala dalam pelaksanaannya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dengan rumusan masalah serta hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

a. Proses implementasi kebijakan Pelayanan Lapak Asik Berbasis Online dalam Klaim Jaminan Hari Tua di Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa untuk mengukur keberhasilan pelaksanaannya menggunakan empat faktor yang di kemukakan oleh Edward III, yaitu:

- 1) Komunikasi yang dilakukan pihak badan penyelenggaraan jaminan sosial cabang Tanjung Morawa antara kepala pimpinan dengan pegawai/staff pelaksana sudah jelas serta mudah di pahami serta instruksi atau perintah pimpinan terhadap staff pelaksana di sampaikan dengan baik. Tetapi sosialisasi dari pihak penyelenggara mengenai Lapak Asik berbasis online dalam mengajukan klaim Jaminan Hari Tua kepada seluruh pekerja belum berjalan dengan baik.
- 2) Sumber Daya Sumber daya: fasilitas- fasilitas pendukung yang dapat dipakai untuk melakukan kegiatan program jaminan sosial ketenagakerjaan seperti anggaran dana, fasilitas ruangan yang ada, komputer, AC, ruang administrasi, printer, peralatan pemrosesan data dan sarana pendukung pelayanan lainnya sudah memadai. Dilihat dari jumlah pegawai/staff

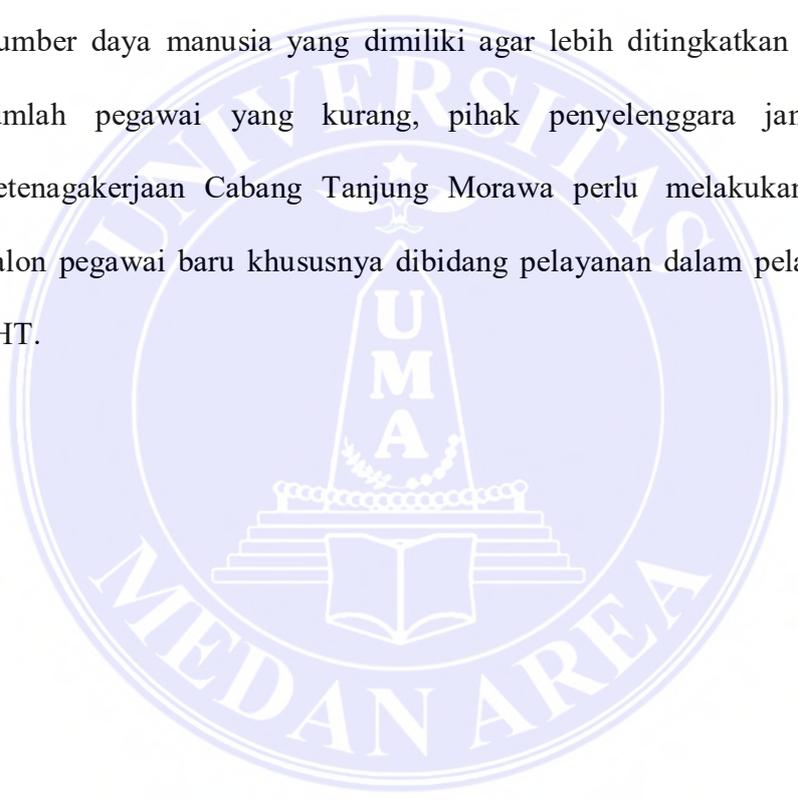
pelaksana di kantor masih kurang.

- 3) Disposisi pegawai terlihat baik. Pegawai memperlihatkan kinerja yang bagus, ramah, dan bersungguh-sungguh dalam menjalankan tugasnya.
 - 4) Struktur Birokrasi: dilihat dari struktur organisasi pelaksana/ pembagian tugas, Standar Operasional Prosedur (SOP) sudah baik dan telah sesuai dengan petunjuk pelaksanaan.
- b. Faktor pendorong implementasi lapak asik dalam klaim Jaminan Hari Tua (JHT) berbasis online adalah kompetensi sumber daya manusia, sistem dan alur pelayanan, sarana dan prasarana, jangka waktu pelayanan, dan tarif/biaya pelayanan. Sedangkan yang menjadi penghambat dalam implementasi lapak asik berbasis online adalah peserta belum cakap menggunakan peralatan teknologi informasi dan komunikasi, peserta tetap harus datang ke Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan jika gagal mengupload dokumen pada saat pendaftaran, peserta klaim tidak memiliki fasilitas untuk melakukan klaim berbasis online, peserta klaim tidak bisa dihubungi pada saat jadwal interview individu, dan aringan internet peserta klaim tidak stabil.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang sudah dipaparkan di atas, implementasi kebijakan pelayanan mengenai LAPAK ASIK berbasis online dalam klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Maka penulis memberikan saran sekiranya bermanfaat bagi Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa dalam menjalankan tugasnya lebih lanjut. Adapun saran yang diberikan oleh penulis adalah:

- a. Sosialisasi yang diupayakan pihak penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan cabang Tanjung Morawa agar terus dilaksanakan secara menyeluruh kepada seluruh lapisan pekerja masyarakat baik sektor formal maupun informal untuk lebih ditingkatkan lagi agar peserta mengerti dan memanfaatkannya dalam mengajukan klaim Jaminan Hari Tua , karena jika sosialisasi ini tidak dilaksanakan secara maksimal, maka target yang akan dicapai tidak akan terlaksana.
- b. Sumber daya manusia yang dimiliki agar lebih ditingkatkan lagi, melihat jumlah pegawai yang kurang, pihak penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa perlu melakukan perekrutan calon pegawai baru khususnya dibidang pelayanan dalam pelayanan klaim JHT.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdul Wahab, S. (2008). *Analisis Kebijakan Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara. Edisi Kedua*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Agustino, L. (2006). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Hernimawati. (2018). *Model Implementasi Reklame*. Surabaya: Jakad Publishing
- Hogwood, B. W., & Gunn, L. A. (2004). *Policy Analysis for The Real World*.
New York: Oxford University Press.
- Mustafa, A. T. (2017). *Kemitraan dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Calpulis.
- Nugroho, R. D. (2003). *Kebijakan Publik (Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi)*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Soepomo, I. (1981). *Pengantar Hukum Perburuhan*. Jakarta: Djambatan.
- Moeleong, L. J. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. RemajaRosdakarya.
- Muda, I. (2019). *Transparansi Implementasi Kebijakan Publik*. Medan: MediaPersada.
- Natipulu, D., Lubis, M. R., Revida, E., & Putra, S.H.(2020). *E-Government: Implementasi, Strategi, dan Inovasi*. Yayasan Kita Menulis.
- Rukin. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Takalar: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik*. Sleman: Budi Utama. (Suyanto & Sutinah, 2005)
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Suyanto, B., & Sutinah. (2005). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Winarno, B. (2011). *Kebijakan Publik (Teori, Proses, dan Studi Kasus)*. Caps Publishing.

Jurnal dan Artikel Ilmiah

Abdullah, J. (2018). *Bentuk-Bentuk Jaminan Sosial dan Manfaatnya*. Institut Agama Islam Negeri Kudus, 122-135.

Piteradja, A. C., Pangke, M. S., & Rares, J. J. *Implementasi Program Jaminan Hari Tua di Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Kota Manado*.

Peraturan-Peraturan

Keputusan MENPAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan

Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua (JHT)

PP Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease (Covid-19)*

Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1992 tentang jaminan sosial tenaga kerja

Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004 tentang sistem jaminan sosial Nasional

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 pasal 6 ayat 2 tentang program BPJS Ketenagakerjaan

Sumber Lain

<https://kemnaker.go.id/news/all>

<https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/>

<http://www.jamsosindonesia.com/>

LAMPIRAN



Lampiran 1: Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa



Lampiran 2: Wawancara dengan Buk Dr. Anita Fitriana sebagai Kepala Bidang Pelayanan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa



Lampiran 3: Wawancara dengan Kak Gina sebagai Customer Service Officer (CSO) di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa



Lampiran 4: Wawancara dengan peserta klaim Jaminan Hari Tua kak Yunita Sari (34 tahun) pernah bekerja di Stasiun Kereta Api Batang Kuis



Lampiran 5: Wawancara dengan peserta klaim Jaminan Hari Tua Kak Jihan yang pernah bekerja di PT. Sumber Alfaria Trijaya



Lampiran 6: Wawancara dengan peserta klaim Jaminan Hari Tua online Dewi Ana yang pernah bekerja di PT. Chemipro Dwitunggal Sejati Mulia



Lampiran 7: Ruang Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa



Lampiran 8: Brosur Lapak Asik



Lampiran 9: Contoh pemasangan spanduk tentang Lapak Asik di area Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa



Lampiran 10: Contoh pemasangan poster tentang Lapak Asik di area Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa