

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada awal 2020, dunia dikejutkan dengan mewabahnya pneumonia baru yang bermula dari Wuhan, provinsi Hubei yang kemudian menyebar dengan cepat lebih dari 200 negara di dunia. Wabah ini diberi nama *Coronavirus Disease 2019* (COVID-19) yang disebabkan oleh *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus-2* (SARS-CoV-2). Gejala covid-19 ini umumnya adalah sesak napas, batuk kering, demam dan kelelahan. Karena banyak negara yang telah terkontaminasi dengan virus tersebut, sehingga statusnya ditetapkan menjadi pandemi oleh *World Health Organization* pada 11 Maret 2020 (*World Health Organization, 2020*).

Virus ini menular dengan sangat cepat hanya dalam waktu beberapa bulan. Jumlah kasus infeksi covid-19 di dunia terus mengalami peningkatan. Dilansir dari *Worldometer*, jumlah kasus virus corona di seluruh dunia telah mencapai 781.485 kasus. Dari jumlah tersebut, pasien yang sembuh tercatat sebanyak 164.726 orang. Sementara yang meninggal dunia sebanyak 37.578 orang. Pandemi covid-19 tidak hanya berdampak pada kesehatan masyarakat, tetapi juga memengaruhi kondisi perekonomian, pendidikan, dan kehidupan sosial masyarakat (Khairunnisa dkk., 2021).

Berdasarkan data Badan Penanggulangan Bencana (2020), jumlah kasus positif virus corona di Indonesia per Senin (30/3/2020) tercatat menyentuh angka 1.414 kasus. Sementara itu dari jumlah tersebut, 81 pasien telah dinyatakan sembuh dan 136 pasien meninggal dunia. Oleh sebab itu, pemerintah Indonesia menerapkan kebijakan yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 yaitu Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dengan membatasi kegiatan tertentu dalam suatu wilayah yang diduga terinfeksi *Coronavirus Disease 2019* (COVID-19) untuk memperlambat penyebaran virus corona di seluruh wilayah di Indonesia.

Pada saat PSBB, ternyata teknologi memainkan peran penting dalam menjaga kegiatan masyarakat tetap berfungsi. Sehingga, aktivitas masyarakat di lingkungan sosial maupun kerja mulai memanfaatkan teknologi informasi

dan komunikasi sebagai media untuk meneruskan kegiatan yang tidak dapat dilakukan secara tatap muka. Menurut Rita Komalasari (2020), masyarakat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dikarenakan fasilitas dan fitur dari sistem teknologi tersebut yang memiliki keunggulan dan kemudahan untuk dipergunakan oleh berbagai kalangan masyarakat. Begitupun dengan lembaga Negara yang bergerak dalam bidang Jaminan Sosial, yaitu BPJS Ketenagakerjaan yang merilis akses layanan pengajuan klaim secara *online* berupa Layanan Tanpa Kontak Fisik (LAPAK ASIK) dengan tujuan untuk tetap memberikan pelayanan kepada masyarakat selama pandemi covid-19.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS Ketenagakerjaan) adalah suatu badan hukum publik yang bertanggung jawab kepada presiden dan berfungsi untuk menyelenggarakan program Jaminan Sosial bagi tenaga kerja untuk mengatasi resiko sosial dan ekonomi tertentu yang penyelenggaranya menggunakan prosedur asuransi sosial. BPJS Ketenagakerjaan sebelumnya bernama JAMSOSTEK (Jaminan Sosial Tenaga Kerja), yang dikelola oleh PT. JAMSOSTEK (Persero), namun sesuai Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS, PT. JAMSOSTEK berubah menjadi BPJS sejak tanggal 1 Januari 2014. BPJS Ketenagakerjaan memiliki 4 (empat) program Jaminan Sosial, yakni Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), dan Jaminan Pensiun (JP). Program Jaminan Sosial tersebut disesuaikan berdasarkan jenis kepesertaannya, yang terdiri dari Penerima Upah (PU), Bukan Penerima Upah (BPU), jasa konstruksi, dan pekerja migran Indonesia.

Pada 23 Maret 2020 lalu, BPJS Ketenagakerjaan memanfaatkan teknologi digital untuk media pengajuan klaim yaitu Layanan Tanpa Kontak Fisik (LAPAK ASIK). Adapun tujuan dari Lapak Asik tersebut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat serta mencegah penyebaran virus covid-19 (Silaban & Munandar, 2021). Layanan ini mempunyai 3 (tiga) kanal yang memiliki prosedur pelayanan yang berbeda-beda, yaitu online, onsite dan kolektif. Layanan online hanya melayani klaim Jaminan Hari Tua (JHT) yang dilakukan secara online tanpa datang ke kantor cabang BPJAMSOSTEK. Layanan onsite peserta datang ke kantor cabang BPJAMSOSTEK dan dapat

melakukan pengajuan klaimnya pada 2 (dua) program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan yang terdiri dari Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Pensiun (JP). Berbeda dengan layanan online dan onsite, untuk layanan kolektif dikhususkan pada pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) yang dimana proses pengajuan klaimnya dilakukan oleh *Human Resources Development (HRD)* sebagai perwakilan dari perusahaan yang melakukan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) massal dan dilakukan secara *online*.

Berdasarkan hasil wawancara tidak terstruktur pada tanggal 20 Maret 2021 dengan 10 (sepuluh) peserta layanan onsite yang mengajukan klaim di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Blitar, diketahui bahwa sebagian besar pendapat dari mereka mengatakan kesulitan dalam melakukan pendaftaran pengajuan klaim melalui Lapak Asik. Kendala yang banyak ditemukan yaitu dalam proses pengisian data peserta di Lapak Asik, dikarenakan tidak memahami prosedur dari penggunaan Lapak Asik. Hal itulah yang menyebabkan terjadi banyak kesalahan dalam pengisian data peserta. Bahkan ada beberapa peserta lainnya yang tidak mengetahui informasi mengenai pelayanan terbaru dari BPJS Ketenagakerjaan yaitu Lapak Asik, jadi sangat jelas bahwa sosialisasi yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan terhadap peserta masih rendah sehingga peserta tidak mengetahui informasi dan tidak memahami prosedur pendaftaran pengajuan klaim melalui Lapak Asik.

Berdasarkan penelitian Andi Faisal Bahari dan Jafar Basalamah (2019), menunjukkan bahwa sesuai data Badan Pusat Statistik Kota Makassar, jumlah peserta BPJS Ketenagakerjaan cabang Makassar yang membawahi 24 kabupaten/kota di Sulawesi Selatan dan Barat hingga Tahun 2017 telah mencakup 4.100 perusahaan dan 202 ribu pekerja, dan melalui observasi langsung ke lapangan yang dilakukan peneliti ditemukan kurangnya sosialisasi antara pengusaha dan tenaga kerja terhadap aturan penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan ataupun dalam sistem pengajuan klaim peserta JAMSOSTEK sehingga banyak masyarakat yang kurang memahami terkait mekanisme dari BPJS Ketenagakerjaan.

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian Hilda Yunita Sabrie, Rizky Amalia, Emi Agustin dan Amanda Amalia Tasya (2019), yang juga

menyatakan bahwa beberapa masyarakat di daerah Kediri masih banyak yang tidak paham atau bahkan tidak peduli terhadap program BPJS Ketenagakerjaan, terutama bagi pengusaha atau pemberi kerja. Hal ini terjadi karena kurangnya sosialisasi dari BPJS Ketenagakerjaan sehingga banyak masyarakat yang tidak mendaftarkan dirinya menjadi peserta JAMSOSTEK. Selain itu, masyarakat juga tidak memahami dengan prosedur pengajuan klaim di BPJS Ketenagakerjaan. Perlu diketahui jika permasalahan tersebut terus terjadi maka hak-hak para pekerja akan terabaikan dan tentu akan merugikan para pekerja itu sendiri.

Maka dari itu peneliti tertarik mengambil penelitian “Pemahaman Peserta Layanan Onsite Pada Penggunaan Lapak Asik di Era Covid-19 di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Blitar” karena mencakup pemahaman peserta layanan onsite dalam menanggapi kemajuan teknologi yaitu melakukan pengajuan klaim melalui Lapak Asik.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana Pemahaman Peserta Layanan Onsite Pada Penggunaan Lapak Asik di Era Covid-19 di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Blitar Tahun 2022.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui pemahaman peserta layanan onsite pada penggunaan Lapak Asik di era covid-19 di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Blitar.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat bagi BPJS Ketenagakerjaan

Sebagai bahan masukan pengembangan tatanan cara dan metode dalam pembuatan kebijakan dengan meningkatkan komunikasi, informasi dan edukasi terhadap peserta layanan onsite pada penggunaan Lapak Asik.

1.4.2 Manfaat bagi Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang

- a. Sebagai bahan referensi di perpustakaan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang.

- b. Meningkatkan mutu pendidikan pada program studi Diploma 3 Asuransi Kesehatan yang dapat meningkatkan hubungan kerja sama dengan BPJS Ketenagakerjaan.

1.4.3 Manfaat bagi peneliti

- a. Menambah wawasan, pengetahuan serta pencegahan terkait virus covid-19.
- b. Meningkatkan pemahaman penulis tentang penggunaan Lapak Asik BPJS Ketenagakerjaan.