# PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) adalah suatu tata cara penyelenggaraan program jaminan sosial yang bertujuan memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) diselenggarakan berdasarkan asas kemanusiaan, asas manfaat, dan asas keadilan sosial. Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) bertujuan untuk memberikan jaminan kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan/atau anggota keluarganya. Tujuan Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dapat terwujud dengan terbentuknya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang berbentuk badan hukum berdasarkan prinsip kegotongroyongan, nirlaba, keterbukaan, kehati-hatian, akuntabilitas, portabilitas, kepesertaan bersifat wajib, dana amanat, dan hasil pengelolaan dana jaminan sosial seluruhnya untuk pengembangan program dan untuk sebesar-besar kepentingan peserta (UU RI NO 40, 2004).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomor 24 tahun 2011, Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) diselenggarakan oleh 2 badan hukum publik yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan BPJS Ketenagakerjaan berfungsi menyelenggarakan program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kematian (JKM), dan Jaminan Pensiun (JP) (UU RI Nomor 24, 2011). Pada tahun 2020, BPJS Ketenagakerjaan mengeluarkan program baru yang disesuaikan dengan keadaan Covid 19 yaitu Program Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP) melalui UU Cipta Kerja Nomor 11 Tahun 2020. Tujuannya untuk mempertahankan derajat kehidupan yang layak pada saat pekerja/buruh kehilangan pekerjaan (UU RI NO 11, 2020).

1

Jaminan Hari Tua (JHT) merupakan salah satu program BPJS Ketenagakerjaan yang dapat memberikan keuntungan bagi setiap tenaga kerja dalam bentuk keuntungan secara tunai ketika mengundurkan diri dari perusahaan, terkena PHK, usia pensiun, berhenti bekerja, cacat fisik berat atau wafat serta memberikan batas waktu selepas kepesertaan mencapai kurun waktu minimal 10 tahun. Program JHT ini telah dipersiapkan sepanjang tenaga kerja tersebut bekerja sehingga kesiapannya dalam menanggung resiko ekonomi dan sosial tentu akan semakin besar. Keikutsertaan program JHT menjadi salah satu investasi masa depan setelah berhenti ataupun di PHK dari tempat mereka bekerja (Lestari and Hirawati, 2021).

Sebagai badan publik yang bergerak di bidang pelayanan publik, BPJS

Ketenagakerjaan menjadi salah satu sektor terdampak Covid-19 karena tidak bisa memberikan pelayanan yang optimal. Akibat dari pandemi Covid-19 ini, BPJS Ketenagakerjaan meluncurkan Pelayanan Tanpa Kontak Fisik (Lapak Asik) yang ditujukan untuk tetap memberikan layanan yang optimal namun tetap mengikuti pedoman protokol kesehatan. Layanan Lapak Asik ini memberikan kemudahan pada peserta BPJS Ketenagakerjaan dengan melayani klaim Jaminan Hari Tua (JHT) secara *online*. Lapak Asik merupakan salah satu program inovasi BPJS Ketenagakerjaan dengan upaya memperkenalkan cara baru dalam pengubahan antara *input* menjadi *output* yang diharapkan dapat menjadikan nilai manfaat lebih meningkat. Pada penerapan sebuah inovasi, ada atribut inovasi yang dikemukakan Everett M Rogers yaitu *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compatibility* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan dicoba), *Observability* (Kemudahan diamati) (Mailin *et al.*, 2022).

Berdasarkan penelitian (Rizki, Agus and Faedlulloh, 2022), pada 23 Maret 2020 BPJS Ketenagakerjaan telah meluncurkan sebuah inovasi berupa Pelayanan Tanpa Kontak Fisik (Lapak Asik). Layanan Lapak Asik ini dapat memberikan kemudahan kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan yang ingin melakukan pencairan klaim JHT tanpa harus datang langsung ke kantor. Layanan *online* dibuat agar peserta *online* dapat melakukan pengajuan klaim

dari jarak jauh menggunakan gadget mereka yang kemudian nantinya akan dilakukan wawancara secara virtual oleh petugas pelayanan klaim JHT. Terkadang ada beberapa hal yang memerlukan pembaharuan atau sekedar meningkatkan kualitasnya. Beberapa kendala yang sering muncul dalam pelaksanaan Lapak Asik seperti kendala sistem yakni *server down* (gangguan sistem) dan kendala dari peserta JHT berupa ketidaksiapan sarana peserta dalam menggunakan inovasi.

Peneliti lain (Khairati, Angelia and Kurniaty, 2023) menyebutkan seiring dengan meningkatnya jumlah pekerja yang melakukan kalim JHT, maka tidak dapat dipungkiri tantangan dan permasalahan yang dialami oleh BPJS Ketenagakerjaan dalam pelayanan semakin besar. BPJS Ketenagakerjaan mengupayakan agar peserta BPJS Ketenagakerjaan dapat melakukan klaim dengan tepat dan cepat. Perubahan dan perbaikan pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan diharapkan mampu meningkatkan kepuasaan masyarakat karena hal ini yang menjadi tuntutan agar mampu melakukan terobosan baru untuk dapat mengakomodir pengajuan klaim JHT melalui Lapak Asik. Apabila dilihat dari segi komunikasi, masih banyak pekerja yang belum memahami mengenai Lapak Asik berbasis *online* dalam mengajukan klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Kurangnya sosialisasi terinci kepada seluruh pekerja dari pihak penyelenggara mengenai Lapak Asik membuat peserta sering mengalami kesulitan dalam melakukan pencairan Jaminan Hari Tua (JHT).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan pada 9 Oktober-13 Oktober 2023 di BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen, diketahui bahwa 18 dari 50 peserta yang melakukan penatausahaan dan verifikasi klaim JHT melalui Lapak Asik belum terlaksana secara maksimal, hal itu dikarenakan masih terdapat permasalahan yang terjadi mulai dari kendala sistem dan kendala dari peserta JHT yang kurang memahami prosedur teknis daripencairan JHT melalui Lapak Asik, sehingga menyebabkan kegagalan dalam proses klaim pencairan JHT yang seharusnya dapat terlaksana dengan mudah dan praktis. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut untuk mendalami penggunaan Lapak Asik bagi peserta yang mengikuti program Jaminan Hari Tua. Sehingga penelitian ini mengambil judul “Tinjauan Inovasi Pelayanan

Tanpa Kontak Fisik (Lapak Asik) Dalam Sistem Klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen”.

### Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana inovasi Pelayanan Tanpa Kontak Fisik (Lapak Fisik) dalam klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen?”

### Tujuan Penelitian

### Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi inovasi Pelayanan Tanpa Kontak Fisik (Lapak Asik) dalam sistem klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen.

### Tujuan Khusus

* + - 1. Untuk mengeksplorasi persepsi peserta BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen terkait *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif) dari Pelayanan Tanpa Kontak Fisik (Lapak Asik)
      2. Untuk mengeksplorasi persepsi peserta BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen terkait *Compatibility* (Kesesuaian) dari Pelayanan Tanpa Kontak Fisik (Lapak Asik)
      3. Untuk mengeksplorasi persepsi peserta BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen terkait *Complexity* (Kerumitan) dari Pelayanan Tanpa Kontak Fisik (Lapak Asik)

### Manfaat Penelitian

### Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan referensi bagi kajian ilmu, khususnya yang berkaitan dengan administrasi klaim.

### Secara Praktis

* + - 1. **Bagi BPJS Ketenagakerjaan**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan ide, saran, serta masukan secara objektif untuk BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen terkait dengan sistem klaim pada Jaminan Hari Tua melalui Layanan Tanpa Kontak Fisik (Lapak Asik) sehingga mampu dijadikan pertimbangan dalam peningkatan kualitas.

* + - 1. **Bagi Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber referensi, pengembangan ilmu pengetahuan dan dasar penelitian selanjutnya untuk menambah jumlah penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa jurusan Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan khususnya Prodi D3 Asuransi Kesehatan.

### Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai media pembelajaran untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta pengalaman dalam mengimplementasikan teori yang telah didapatkan di kampus untuk mengetahui informasi terkait kegiatan yang dilaksanakan di BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen.