

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Memberikan pelayanan publik yang prima merupakan tujuan setiap instansi pemerintahan. Saat ini pemerintah berlomba-lomba menerapkan dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk dapat membantu mewujudkan sistem pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup aktivitas yang saling berkaitan yaitu pengolahan data, pengelolaan informasi, dan sistem manajemen. Perkembangan teknologi informasi serta penerapan konektivitas internet ke dalam tata kelola pemerintah diharapkan mampu mengatasi berbagai macam persoalan melalui peningkatan efisiensi, inovasi, produktivitas, perluasan jangkauan dan penghematan biaya (Bella Husada, 2019).

Memberikan pelayanan publik tidak hanya sekedar mengikuti trend global, namun lebih bertujuan untuk mewujudkan *good governance*, yaitu sebuah tata kelola pemerintahan yang baik, transparansi serta akuntabilitas dalam proses pemerintahan. Sehingga dalam penerapan teknologi informasi diharapkan mampu memberikan pelayanan yang efektif serta efisien terhadap masyarakat, hal ini tentu sebagai langkah yang strategis. Tetapi pada pelaksanaannya dibutuhkan upaya proses, waktu, dan tahapan yang berkesinambungan agar berjalan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai yaitu mewujudkan pemerintahan yang baik.

Kemajuan teknologi informasi memberikan manfaat yang sebesar besarnya untuk kepentingan masyarakat. Tentunya dalam dunia yang sudah mengglobal ini, kemajuan teknologi diperlukan dan dimanfaatkan dalam segala bidang. Salah satu bidang yang terkena sentuhan teknologi informasi adalah pelayanan pemerintah kepada publik. (Mufti Anggraini, 2018).

Salah satu tujuan teknologi informasi adalah agar mampu menyediakan pelayanan public yang lebih baik salah satunya seperti pada sistem layanan klaim

dibadan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) ketenagakerjaan dalam menangani klaim peserta.

BPJS Ketenagakerjaan merupakan suatu badan hukum publik yang berfungsi untuk menyelenggarakan program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), dengan penambahan program Jaminan Pensiun (JP) mulai 1 Juli 2015, bagi seluruh pekerja di Indonesia termasuk orang asing yang bekerja minimal 6 (enam) bulan di Indonesia. Dapat dikatakan pula bahwa BPJS Ketenagakerjaan merupakan program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial dan ekonomi tertentu dan penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi sosial.

Dalam rangka menjamin terwujudnya jaminan sosial dalam bidang kesehatan pemerintah telah berupaya untuk memberikan suatu jaminan khususnya dalam pembangunan ketenagakerjaan melalui program Jaminan Sosial Tenaga Kerja. Disahkannya Undang-undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) memberikan landasan dan kepastian hukum tentang perlindungan dan jaminan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Lebih lanjut, Berdasarkan Undang-undang tersebut negara Indonesia bertanggungjawab memberikan jaminan sosial bagi para pekerja untuk melindungi diri dan keluarganya dari segala risiko sosial dan ekonomi akibat dari pekerjaannya. Untuk menyempurnakan Undang-undang SJSN tahun 2004, ditetapkan UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang mengamanatkan PT. Jamsostek berubah menjadi badan hukum public. Pada tanggal 1 Januari 2014 PT. Jamsostek bertransformasi menjadi Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS Ketenagakerjaan). Salah satu program perlindungan BPJS Ketenagakerjaan yaitu Jaminan Hari Tua (JHT).

Jaminan Hari Tua (JHT) sendiri merupakan program jangka panjang yang diberikan kepada peserta sebelum memasuki usia pensiun dan penyerahannya dilakukan secara berkala. Program JHT ini diatur dalam undang-undang nomor 24 tahun 2011. Program jaminan hari tua diselenggarakan secara nasional dengan dana yang bersumber dari tabungan wajib dan iuran asuransi sosial. Tabungan

wajib dan asuransi sosial ini dikumpulkan setiap bulan selama periode peserta aktif menjadi tenaga kerja. Penerimaan Jaminan Hari Tua dapat dialihkan kepada anak ataupun ahli waris yang sah apabila sang peserta penerima Jaminan Hari Tua meninggal Dunia. Namun fenomena sedikit berbeda dengan adanya Pandemi COVID-19 telah mengakibatkan lonjakan pemutusan hubungan kerja (PHK) di sektor ketenagakerjaan. Hal itu kemudian meningkatkan klaim atas berbagai asuransi pekerja salah satunya BPJS Ketenagakerjaan (BP Jamsostek) (Soraya Novika, 2021).

Berdasarkan observasi lapangan ditemukan permasalahan terkait tingginya lonjakan peserta klaim terutama pada Jaminan Hari Tua (JHT). Tingginya lonjakan peserta klaim JHT ini mengakibatkan penumpukan jumlah peserta disetiap kantor cabang BP Jamsostek. Tentunya kerumunan tersebut tidak sejalan dengan anjuran pemerintah untuk melakukan pembatasan sosial dan akan membahayakan kesehatan bagi para peserta maupun petugas yang melayani dari potensi terpaparnya virus Covid-19. Untuk itu pemerintah melakukan terobosan atau inovasi dengan menerapkan sistem LAPAK ASIK. pengajuan klaim JHT dilakukan secara online yaitu melalui aplikasi LAPAK ASIK. namun pada penerapannya ditemukan permasalahan-permasalahan yang dirasakan oleh masyarakat. Banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang pengalihan sistem pengajuan klaim tersebut. Sehingga masih banyak masyarakat yang datang langsung ke kantor BPJS dan tidak mendapatkan pelayanan pengajuan secara manual karena tetap dialihkan melalui sistem LAPAK ASIK (Observasi pra penelitian, 2022).

Berdasarkan informasi yang didapatkan dari masyarakat yang merupakan peserta klaim JHT saat dilakukan wawancara pra-penelitian oleh peneliti. Seperti apa yang dijelaskan oleh Bapak Jamaludin selaku peserta klaim JHT, beliau menjelaskan bahwa beliau berencana untuk mengajukan klaim JHT karena akibat terkena PHK dari tempat bekerja. Uang hasil klaim rencananya akan digunakan untuk membiayai dan mencukupi kebutuhan ekonomi keluarganya. Tetapi saat melakukan klaim JHT mendapat beberapa kendala seperti; saat melakukan klaim dikantor BPJS ternyata tidak melayani klaim secara manual seperti sebelum-

sebelumnya karena klaim JHT sudah dilakukan secara *online* melalui sistem LAPAK ASIK. Sehingga peserta klaim yang sudah datang ke kantor tetap diarahkan untuk melakukan klaim melalui LAPAK ASIK. Hal ini tentu akibat kurang informasi yang diberikan kepada masyarakat terkait perubahan sistem klaim JHT. Selain itu banyak masyarakat yang belum tahu tentang cara atau prosedur melakukan klaim JHT melalui LAPAK ASIK (Wawancara pra-penelitian, 25 Januari 2022).

Pada dasarnya memang dengan adanya layanan berbasis digital Lapak Asik Seluruh proses tidak memerlukan kehadiran peserta di kantor cabang BP Jamsostek. Pendaftaran Lapak Asik bisa dilakukan di situs [antrian.bpjsketenagakerjaan.go.id](http://antrian.bpjsketenagakerjaan.go.id). Persyaratan Untuk mencairkan dana pada JHT BPJS Ketenagakerjaan adalah peserta yang bersangkutan sudah tidak bekerja lagi di perusahaan, baik karena diberhentikan atau resign atas keputusan sendiri. Adapun dokumen yang dibutuhkan peserta antara lain adalah : Kartu peserta tenaga kerja asli dan foto copy, Kartu Tanda Penduduk (KTP) asli dan foto copy, Kartu Keluarga (KK) asli dan foto copy, Surat keterangan pemberhentian bekerja dari perusahaan atau penetapan dari Pengadilan Hubungan Industrial, Formulir klaim JHT yang sudah diisi., Buku tabungan atas nama peserta JHT sendiri.

Peserta cukup mengunggah dokumen pada [bpjsketenagakerjaan.go.id](http://bpjsketenagakerjaan.go.id) dan melakukan verifikasi data melalui email yang tertera pada email yang telah di konfirmasi, untuk kemudian peserta akan dihubungi pihak BPJS ketenagakerjaan melalui panggilan video untuk meverifikasi dokumen yang disyaratkan secara langsung. Melalui metode ini, setiap petugas *Customer Service Officer (CSO)* bisa melayani 4-6 orang sekaligus dalam waktu bersamaan, sehingga metode pelayanan ini disebut *One to Many*. dengan cara demikian diharapkan kecepatan layanan akan semakin meningkat..

Berdasarkan latar belakang dan fenomena di atas tertarik untuk dilakukan penelitian terkait penyediaan pelayanan pada BPJS ketenagakerjaan, Adapun judul penelitian ini adalah : “Penerapan layanan tanpa kontak fisik di BPJS ketenagakerjaan Mampang Jakarta Selatan.”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas dapat disimpulkan indentifikasi masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Banyaknya pekerja yang terkena PHK sebagai dampak dari Covid -19
2. Meningkatnya jumlah klaim JHT pada BPJS ketenagakejaan
3. Meningkatnya jumlah kerumunan atau antrian panjang pada pelayanan JHT di BPJS Ketenagakerjaan .

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan sistem layanan tanpa kontak fisik dalam pelayanan klaim jaminan hari tua di BPJS Ketenagakerjaan Mampang Jakarta Selatan?
2. Apa saja faktor yang menjadi kendala dalam penerapan sistem layanan tanpa kontak fisik dalam pelayanan klaim jaminan hari tua di BPJS Ketenagakerjaan Mampang Jakarta Selatan?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini antara lain adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan sistem layanan tanpa kontak fisik dalam pelayanan klaim jaminan hari tua di BPJS Ketenagakerjaan Mampang Jakarta Selatan.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi kendala dalam penerapan sistem layanan tanpa kontak fisik dalam pelayanan klaim jaminan hari tua di BPJS Ketenagakerjaan Mampang Jakarta Selatan

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dalam penelitian dapat di bagi menjadi dua kelompok yaitu manfaat praktis dan manfaat teoritik, dalam penelitian ini manfaat praktis dan manfaat teoritik dapat di jelaskan sebgai berikut;

### **1.5.1 Manfaat Teoritik**

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran baru dalam khazanah perkembangan ilmu administrasi publik khususnya dalam mengkaji dan menganalisis terkait sistem pelayanan publik.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

a. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan dan bahan pertimbangan khususnya dalam implementasi atau penerapan sistem layanan yang sedang dikembangkan oleh pihak BPJS ketenagakerjaan .

b. Bagi masyarakat

Diharapkan hasil penelitian ini dapat di jadikan informasi dan media referensi bagi pembaca tentang penerapan pelayanan BPJS di Mampang. Sehingga diharapkan masyarakat dapat memberikan dukungan dan saran bagi BPJS Ketenagakerjaan dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat

c. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan hasil penelitian ini menjadi sumber rujukan atau referensi bagi peneliti dalam menganalisis terkait layanan di BPJS tentunya dengan sudut pandang yang berbeda-beda .