

## BAB II

### LANDASAN TEORI DAN KERANGKA BERFIKIR

#### 1.1 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini terdahulu menjadi acuan penelitian untuk dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu ini tidak ditemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian ini. Dalam penelitian ini mengambil 5 (lima) judul penelitian terdahulu yang dijadikan referensi dalam memperkaya judul penelitian ini. berikut adalah penelitian terdahulu berupa jurnal ilmiah yang terkait dengan judul penelitian ini.

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama peneliti	Judul penelitian	Metode	Hasil
1.	Nita Rysaka, Choirul Saleh, Stefanus Pani Rengu Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 2. No. 3, Hal. 420- 425	Penerapan sistem elektronik pada pelayanan perpajakan (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara)	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif	Hasil penelitian ini  Menunjukkan pelaksanaan sistem elektronik perpajakan yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara tiap tahunnya mengalami kenaikan dalam penggunaan e-SPT dan e-Filing.  Bisa dikatakan sistem elektronik pada KPP Pratama Malang Utara tidak terlepas dari adanya factor pendukung dan penghambat di dalamnya, maka perlu kerja sama pemerintah

				dengan wajib pajak
2.	Wasiah Sufi dan Dwi Herlinda Jurnal Niara Vol 9 No 2 Januari 2017	Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Berbasis Online Pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Pekanbaru	Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK Online) di Badan Kepegawaian Daerah Kota Pekanbaru sudah terlaksana.</p> <p>Namun pada dasarnya SDM atau pengguna sistem (User) yang ada di BKD Kota Pekanbaru belum mampu menggunakan dan memanfaatkan Sistem (SAPK Online) secara maksima</p>
3.	Fildzah Evania Skripsi Universitas Medan	Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Klaim Jaminan Hari Tua pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara	Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan sistem klaim jaminan hari tua yang ada di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara pada umumnya belum sesuai dengan peraturan yang ada. Hal ini didasarkan dengan adanya peserta yang tidak melampirkan Surat Keterangan Berhenti Bekerja atau Surat</p>

				<p>Keterangan Tidak Bekerja Lagi saat melakukan klaim jaminan hari tua. keefektifan sistem klaim jaminan hari tua yang ada di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara yaitu kurang efektif pemanfaatannya. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya peserta yang melakukan klaim hanya di kantor cabang, padahal untuk melakukan klaim peserta memiliki tiga cara, yaitu melalui kantor cabang, dan melalui online</p>
4.	Mufti Anggraini Volume 1 , No 1 . 2021	Penerapan Pelayanan Aplikasi E-Klaim Program Jaminan Hari Tua (JHT) di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kota Makasar (Studi Kasus PT. Sari Agrotama Persada	Jenis Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan menggunakan jenis penelitian deskriptif	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan klaim peserta badan penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan dapat dilihat dari lima indikator kualitas pelayanan yaitu : Tangibles (Berwujud) sudah baik. Assurance (Jaminan) sudah terlaksana dengan baik dan Emphaty (Empati) sudah dilaksanakan dengan baik. Sedangkan pada indikator Reliability (Kehandalan) belum terlaksana dengan baik dan Responsiveness</p>

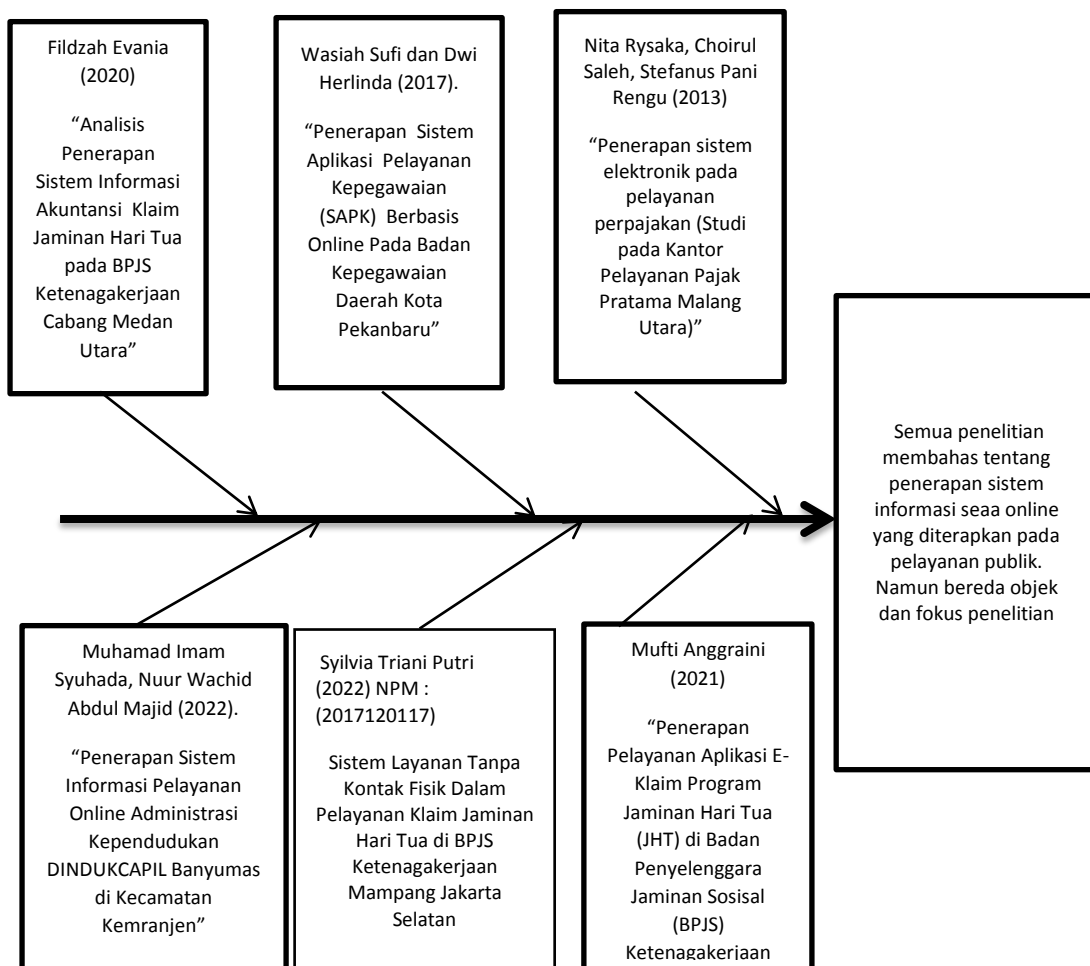
				<p>(Respon/Ketanggapan) belum terlaksana dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian tiga dari lima indikator kualitas pelayanan sudah dilaksanakan dengan baik dan memenuhi kualitas pelayanan, sedangkan dua diantaranya masih belum terlaksana dengan baik karena masih adanya tenaga kerja yang kurang memahami tentang pengajuan klaim secara online sehingga pelayanan terhadap peserta pengguna aplikasi menjadi kurang efektif serta kurangnya informasi yang diterima oleh sebagian peserta mengenai aplikasi e-klaim ini dalam hal antrian online sehingga menyebabkan penumpukan antrian pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar</p>
5.	<p>Muhamad Imam Syuhada, Nuur Wachid Abdul Majid Conference Series</p>	<p>Analisis Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Online Administrasi Kependudukan DINDUKCAPIL Banyumas di Kecamatan Kemranjen</p>	<p>Metode yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif dan dalam memperoleh data-data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan</p>	<p>Tampilan pada sistem informasi ini sangat menarik dan mudah untuk dipahami. Untuk pengeditan dokumen bisa melalui website ini, tetapi untuk pencetakan penerbitan</p>

	<p>Journal Vol. 1 No. 2 Tahun 2022</p>		<p>dokumentasi.</p>	<p>e-KTP dan KIA tidak bisa dilakukan secara mandiri oleh pemohon, jadi pemohon harus pergi ke kantor kecamatan untuk mengambil hasil cetakannya. kelemahan dari sistem informasi ialah adanya ketentuan maksimal ukuran dalam mengupload file berkas, yaitu ukuran file max 500 kb atau setengah mb, ukuran file tidak lebih dari 1 mb.</p>
--	--	--	---------------------	--

**Sumber: Diolah Peneliti 2022**

Untuk melihat kebaruan penelitian ini dengan penelitian terdahulu maka digambarkan dalam *diagram fishbone* dibawah ini sebagai berikut;

**Gambar 2.1 Diagram Fishbone**



*Sumber : Diolah Peneliti, 2022*

Berdasarkan diagram fishbone diatas dapat diketahui posisi dan letak persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini. Adapun persamaannya yaitu sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif kemudian tema yang diambil sama yaitu tentang sistem informasi. Namun terdapat perbedaan yaitu system layanan dan teori yang digunakan.

1. Pada penelitian Nita Rysaka, Choirul Saleh, dan Stefanus Pani Rengu (2013). Tentang Penerapan sistem elektronik pada pelayanan perpajakan (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara terdapat perbedaan dengan penelitian yang dilaksanakan yaitu ;
  - 1) Teori yang digunakan pada penelitian terdahulu menggunakan 3 indikator yaitu; pelaksanaan, hasil pelaksanaan dan faktor pendukung. Sedangkan pada penelitian yang dilaksanakan yaitu menggunakan Indikator-indikator dalam penerapan e-goverment menurut Indrajit, Indrajit, 2004:25 yaitu; Data infrastruktur. Infrastruktur legal, Infrastruktur institusional, Infrastruktur manusia, Infrastruktur teknologi, strategi pemikiran dan kepemimpinan.
  - 2) Perbedaan pada system layanan . Fokus penelitian terdahulu fokus pada sistem aplikasi sedangkan, pada penelitian ini lebih fokus kepada sistem pelayanan menggunakan sistem Lapak Asik.
2. Pada penelitian Wasiah Sufi dan Dwi Herlinda (2017) tentang Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Berbasis Online Pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Pekanbaru. Terdapat perbedaan yaitu;
  - 1) Teori yang digunakan penelitian yaitu menggunakan teori dari indrajit 2006 tentang penerapan sistem informasi dengan indikator

- yang digunakan yaitu kesiapan pemerintah, alokasi sumber dana , dan sosialisasi diklat serta nilai. Sedangkan pada penelitian ini menggunakan teori indrajit (2004:25), indikator sebagai pisau analisis yang digunakan yaitu; Data infrastruktur. Infrastruktur legal, Infrastruktur institusional, Infrastruktur manusia, Infrastruktur teknologi, strategi pemikiran dan kepemimpinan.
- 2) Selain itu perbedaan system layanan. Penelitian terdahulu fokus pada penerepan sistem aplikasi SAPK sedangkan penelitian yang dilaksanakan fokus pada layanan melalui sistem tanpa kontak fisik pada klaim JHT.
3. Pada penelitian Fildzah Evania (2020) tentang “Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Klaim Jaminan Hari Tua pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan perbedaanya terletak pada
- 1) Teori yang digunakan yaitu pada penelitian terdahulu menggunakan indikator pelaksanaan, keefektifan dan nilai. Sedangkan pada penelitian ini menggunakan teori indrajit (2004:25), indikator sebagai pisau analisis yang digunakan yaitu; Data infrastruktur. Infrastruktur legal, Infrastruktur institusional, Infrastruktur manusia, Infrastruktur teknologi, strategi pemikiran dan kepemimpinan.
  - 2) Perbedaan pada system layanan yaitu penelitian terdahulu fokus kepada sistem informasi akuntansi. Sedangkan pada penelitian yang dilaksanakan fokus kepada sistem layanan melalui aplikasi Lapak Asik.
4. Mufti Anggraini (2021) “Penerapan Pelayanan Aplikasi E-Klaim Program Jaminan Hari Tua (JHT) di Badan Penyelenggara Jaminan Sosisal (BPJS) Ketenagakerjaan. Terdapat perbedaan dengan penelitian yang dilaksanakan yaitu pada
- 1) Teori yang digunakan pada penelitin terdahulu menggunakan teori kualitas pelayanan yaitu menggunakan lima indikator kualitas pelayanan yaitu : Tangibles (Berwujud) Assurance (Jaminan),

Rensposibilitas, Reliability dan Emphati. Sedangkan pada penelitian ini menggunakan teori indrajit (2004:25), indikator sebagai pisau analisis yang digunakan yaitu; Data infrastruktur. Infrastruktur legal, Infrastruktur institusional, Infrastruktur manusia, Infrastruktur teknologi, strategi pemikiran dan kepemimpinan.

- 2) Terdapat perbedaan pada sistem layanan. Penelitian terdahulu fokus kepada aplikasi e-klaim yang sifatnya umum, namun pada penelitian yang dilaksanakan fokus kepada satu penerapan aplikasi yaitu layanan tanpa kontak fisik.
5. Muhamad Imam Syuhada, Nur Wachid Abdul Majid (2022). “Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Online Administrasi Kependudukan DINDUKCAPIL Banyumas di Kecamatan Kemranjen. Terdapat perbedaan penelitian dengan penelitian dilaksanakan yaitu pada
- 1) Teori yang digunakan yaitu pada penelitian terdahulu menggunakan indikator yaitu tampilan awal, halaman berenda, Halaman berenda, Halaman persyaratan, halaman log in, halaman pendaftaran baru, halaman pelaporan, halaman pengajuan dan halaman pelayanan online. sedangkan teori yang digunakan pada penelitian ini yaitu teori indrajit (2004:25), indikator sebagai pisau analisis yang digunakan yaitu; Data infrastruktur. Infrastruktur legal, Infrastruktur institusional, Infrastruktur manusia, Infrastruktur teknologi, strategi pemikiran dan kepemimpinan
  - 2) Perbedaan pada system layanan. Penelitian terdahulu lebih fokus hal teknis pada sistem aplikasi namun, penelitian yang dilaksanakan fokus pada sisitem pelayanan melalui aplikasi Lapak Asik sebagai pelayanan secara *online*.

## 1.2 Pengertian Penerapan

Penerapan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan, baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah



dirumuskan. Cahyononim dalam J.S Badudu dan Sutan Mohammad Zain (2010:1487) “penerapan adalah hal, cara atau hasil”.

Adapun menurut Lukman Ali (2007:104), “penerapan adalah mempraktekkan atau memasang”. Penerapan dapat juga diartikan sebagai pelaksanaan. Sedangkan Riant Nugroho (2003:158) “penerapan pada prinsipnya cara yang dilakukan agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan”.

Berbeda dengan Nugroho, menurut Wahab dalam Van Meter dan Van Horn (2008:65) “penerapan merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau kelompok-kelompok yang diarahkan pada tercapainya tujuan yang telah digariskan dalam keputusan”. Dalam hal ini, penerapan adalah pelaksanaan sebuah hasil kerja yang diperoleh melalui sebuah cara agar dapat dipraktekkan kedalam masyarakat.

Berdasarkan penjelasan unsur-unsur penerapan di atas maka penerapan dapat terlaksana apabila adanya program-program yang memiliki sasaran serta dapat memberi manfaat pada target yang ingin dicapai dan dapat dipertanggungjawabkan dengan baik oleh target.

Dalam hal ini, penerapan adalah pelaksanaan sebuah hasil kerja yang diperoleh melalui sebuah cara agar dapat dipraktekkan ke dalam masyarakat. Maka dalam penerapan layanan tanpa kontak fisik di BPJS ketenaga kerjaan penerapan disini memiliki makna sebuah pelaksanaan dari pemerintah dalam mempraktekan sebuah sistem baru dari sebuah cara lama dengan tujuan agar membantu dan memudahkan masyarakat dalam menggunakan sistem pelayanan yang baru tersebut.

### **1.2.1 Unsur-Unsur Penerapan**

Menurut Wahab, (2008: 45) penerapan merupakan sebuah kegiatan yang memiliki tiga unsur penting dan mutlak dalam menjalankannya. Adapun unsur-unsur penerapan meliputi:

1. Adanya program yang dilaksanakan,
2. Adanya kelompok target, yaitu masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut, dan

3. Adanya pelaksanaan, baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan dari proses penerapan tersebut.

Berdasarkan pengertian di atas maka penerapan mempunyai unsur yaitu program, target dan pelaksanaan dalam mewujudkan tujuan yang diinginkan dalam sebuah organisasi atau lingkungan kerja. Dalam penerapan layanan tanpa kontak fisik pada BJS ketenaga kerjaan tentu program ini memiliki target dan tujuan yaitu mempermudah masyarakat dalam mengklaim JHT dan untuk mengurangi kerumunan massa pada saat pandemi Covid 19 sehingga target pemerintah dalam memutus mantai rantai penyebaran virus corona dapat tercapai.

### **1.3 Sistem Informasi**

#### **1.3.1 Pengertian Sistem Informasi**

Terdapat beberapa macam pengertian sistem informasi menurut para ahli, diantaranya yaitu sebagai berikut:

Menurut Hartono (2013:16). Menurut Lippeveld, Sauerborn, dan Bodart (2000:1), “sistem informasi adalah seperangkat komponen yang saling berhubungan, yang bekerja untuk mengumpulkan dan menyimpan data serta mengolahnya menjadi informasi yang digunakan”.

Menurut Mulyanto (2009:29) Menyatakan, “Sistem informasi merupakan suatu komponen yang terdiri dari manusia, teknologi informasi, dan prosedur kerja yang memproses, menyimpan, menganalisis, dan menyebarkan informasi untuk mencapai suatu tujuan.”

Menurut Sutarman (2012:13), “Sistem informasi adalah sistem yang dapat didefinisikan dengan mengumpulkan, memproses, menyimpan, menganalisis, menyebarkan informasi untuk tujuan tertentu. Seperti sistem lainnya, sebuah sistem informasi terdiri atas input (data, instruksi) dan output (laporan, kalkulasi)”.

Menurut Sutabri (2012:46), “Sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan”.

Berdasarkan beberapa pendapat yang dikemukakan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem informasi adalah sebuah sistem yang terdiri dari pengumpulan, pemasukan, pemrosesan data, penyimpanan, pengolahan, pengendalian dan pelaporan sehingga tercapai sebuah informasi yang mendukung pengambilan keputusan didalam suatu organisasi untuk dapat mencapai sasaran dan tujuannya.

### **1.3.2 Komponen Sistem Informasi**

Menurut Mulyanto (2009 :247) Sistem informasi terdiri dari lima sumber daya yang dikenal sebagai komponen sistem informasi. Kelima sumber daya tersebut adalah manusia, hardware, software, data, dan jaringan. Kelima komponen tersebut memainkan peranan yang sangat penting dalam suatu sistem informasi. Namun, dalam kenyataannya, tidak semua sistem informasi mencakup kelima komponen tersebut. Misalnya, sistem informasi pribadi yang tidak mencakup jaringantelekomunikasi.

#### **a. Sumber Daya Manusia**

Manusia mengambil peranan yang penting bagi sistem informasi. Manusia dibutuhkan untuk mengoperasikan sistem informasi. Sumber daya manusia dapat dibedakan menjadi dua kelompok yaitu pengguna akhir (end user) dan pakar sistem informasi. Pengguna akhir (end user) adalah orang-orang yang menggunakan informasi yang dihasilkan dari sistem informasi, misalnya pelanggan, pemasok, teknisi, mahasiswa, dosen, dan orang-orang yang berkepentingan dengan informasi dari sistem informasi tersebut. Sedangkan pakar sistem informasi adalah

orang-orang yang mengembangkan dan mengoperasikan sistem informasi, misalnya sistem analis, developer, operator sistem, dan staf administrasi lainnya.

b. Sumber Daya *Hardware*

Sumber daya hardware adalah semua peralatan yang digunakan dalam pemrosesan informasi. Sumber daya hardware tidak hanya sebatas komputer saja, melainkan semua media data seperti lembaran kertas dan disk magnetik atau optikal.

c. Sumber Daya *Software*

Sumber daya software adalah semua rangkaian perintah (instruksi) yang digunakan untuk memproses informasi. Sumber daya software tidak hanya berupa program saja, tetapi juga berupa prosedur. Program merupakan sekumpulan instruksi untuk memproses informasi. Sedangkan prosedur adalah sekumpulan aturan yang digunakan untuk mewujudkan pemrosesan informasi dan mengoperasikan perintah bagi orang-orang yang akan menggunakan informasi.

d. Sumber Daya *Data*

Sumber daya data bukan hanya sekedar bahan baku untuk masukan sebuah sistem informasi, melainkan sebagai dasar membentuk sumber daya organisasi. Seperti yang dijelaskan sebelumnya data dapat berbentuk teks, gambar, audio atau suara, maupun video.

e. Sumber Daya *Jaringan*

Sumber daya jaringan merupakan media komunikasi yang menghubungkan komputer, pemroses komunikasi, dan peralatan lainnya, serta dikendalikan melalui *software*.

### 1.3.3 Klasifikasi Sistem Informasi

Sistem informasi dapat dibentuk sesuai dengan kebutuhan organisasi/institusi terkait. Oleh karena itu, untuk dapat menerapkan sistem yang efektif dan efisien diperlukan sebuah perencanaan, pelaksanaan, pengaturan, dan evaluasi sesuai keinginan masing-masing organisasi/institusi.

Klasifikasi sistem informasi tersebut terbagi menjadi beberapa kelompok sebagai berikut:

- a. Sistem informasi berdasarkan level organisasi.  
Dikelompokkan menjadi level operasional, level fungsional dan level manajerial.
- b. Sistem informasi berdasarkan aktifitas manajemen.  
Dikelompokkan menjadi sistem informasi perbankan, sistem informasi akademik, sistem informasi kesehatan, sistem informasi asuransi dan sistem informasi perhotelan.
- c. Sistem informasi berdasarkan fungsionalitas bisnis. Dikelompokkan menjadi sistem informasi akuntansi, sistem informasi keuangan, sistem informasi manufaktur, sistem informasi pemasaran dan sistem informasi sumber daya manusia.
- d. Tujuan Sistem Informasi

Menurut Mustakini (2009:13), Tujuan dari sistem informasi adalah menghasilkan informasi (Information) dari bentuk data yang diolah menjadi bentuk yang berguna bagi para pemakainya.

Tujuan sistem informasi terdiri dari Kegunaan (*Usefulness*), Ekonomi (*Economic*), Keandalan (*Realibility*), Pelayanan Langgan (*Customer Service*), Kesederhanaan (*Simplicity*), dan Fleksibilitas (*Fleksibility*).

1. Kegunaan (*Usefulness*) Sistem harus menghasilkan informasi yang akurat, tepat waktu, dan relevan untuk pengambilan keputusan manajemen dan personil operasi di dalam organisasi.
2. Ekonomi (*Economic*) Semua bagian komponen sistem termasuk laporan-laporan, pengendalian- pengendalian, mesin-mesin harus menyumbang suatu nilai manfaat setidaknya- tidaknya sebesar biaya yang dibutuhkan.
3. Keandalan (*Realibility*)  
Keluaran sistem harus mempunyai tingkatan ketelitian yang tinggi dan sistem itu sendiri harus mampu beroperasi secara efektif

bahkan pada waktu komponen manusia tidak hadir atau saat komponen mesin tidak beroperasi secara temporer.

4. Pelayanan Langgan (*Customer Service*)

Sistem harus memberikan pelayanan dengan baik atau ramah kepada para pelanggan. Sehingga sistem tersebut dapat diminati oleh para pelanggannya.

5. Kesederhanaan (*Simplicity*)

Sistem harus cukup sederhana sehingga terstruktur dan operasinya dapat dengan mudah dimengerti dan prosedurnya mudah diikuti.

## **1.4 Pelayanan Publik**

### **1.4.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Setiap instansi pemerintahan dibentuk untuk mencapai tujuan yaitu memberikan kepuasan bagi masyarakat, apabila tujuan yang telah ditetapkan tercapai barulah dapat dikatakan suatu keberhasilan. Agar tujuan yang telah ditetapkan tercapai maka diperlukan pelayanan yang baik dan berkualitas. Karena dari pelayanan yang baik dan berkualitas dapat membantu pemerintah mencapai tujuan tersebut. Pelayanan begitu penting bagi setiap masyarakat karena semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka semakin besar kepercayaan yang diberikan masyarakat kepada pemerintah yang bergerak dibidang jasa tersebut.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) Tentang Pelayanan Publik memberikan defenisi pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan Publik adalah 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Jika dianalisis secara spesifik, bahwa pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh perundang-undangan. Pelayanan memiliki makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah

memberikan pelayanan dan pengabdian secara profesional. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan manfaat kepada orang yang dilayani tersebut.

Menurut Indri dan Hayat dalam Hayat (2017:22) menyatakan bahwa: “optimalisasi pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat”.

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004: “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”.

Menurut Hayat (2017 : 22) “pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya”

Menurut Mukaron dan Laksana, (2016:41) mengatakan bahwa : “Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Dari berbagai pendapat tentang pengertian pelayanan publik di atas maka dapat mengambil kesimpulan bahwa pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan. Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka pada sistem pelayanan tanpa kontak fisik pada BPJS ketenagakerjaan jelas merupakan pemberian pelayanan oleh pemerintah melalui BPJS ketenagakerjaan kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan terkait BPJS ketenagakerjaan terutama terkait kalim JHT (Jaminan Hari Tua). Pelayanan publik ini merupakan inovasi yang dilakukan pemerintah dalam rangka memberikan pelayanan yang efektif dan

efisien kepada masyarakat yaitu dengan melakukan pelayanan online tanpa kontak fisik.

#### **1.4.2 Prinsip Pelayanan Publik**

Dalam menyelenggarakan suatu pelayanan publik yang prima, perlu dilakukan penerapan pelayanan yang merupakan bagian yang harus diberikan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu tugas yang dilaksanakan oleh pemerintah. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003, dalam Mukarom dan Laksana (2018:84) bahwa, prinsip penyelenggara pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

Kesederhanaan merupakan menyangkut tentang prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat.

2. Kejelasan

Kejelasan yang dimaksud adalah mencakup dalam hal tentang persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian waktu

Penyelesaian dan pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan.

4. Akurasi

Akurasi maksudnya adalah produk atau jasa pelayanan publik yang diberikan harus benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Selama masyarakat dalam proses melakukan layanan publik harus dapat menerima rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab



Pimpinan penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai untuk membantu menyelesaikan suatu pelayanan publik

8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi yang ada.

9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

Pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah, serta ikhlas dalam member pelayanan.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertip, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung seperti tempat parker, toilet dan lainnya.

Selain itu didalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik ada beberapa prinsip dalam menyelenggara pelayanan publik yang diterapkan oleh penyelenggara pelayanan. Prinsip-prinsip pelayanan tersebut adalah sebagai berikut: .

1. Sederhana.

Standard pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

2. Konsistensi.

Dalam penyusunan dan penerapan standard pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.

3. Partisipatif.

Penyusunan standard pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak-pihak yang terkaait untuk membahas bersama dan

mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

4. Akuntabel.

Hal-hal yang diatur dalam standard pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.

5. berkesinambungan.

Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.

6. Transparansi.

Harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.

7. Keadilan.

Standard pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

### 1.4.3 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang telah ditetapkan dan dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh sipemberi dan penerima pelayanan. Dalam menentukan suatu standar pelayanan pada organisasi pemerintah harus memiliki berbagai jenis bentuk aturan yang ditetapkan untuk mencapai pelayanan yang baik. Mukarom dan Menurut Laksana (2018:85) menyatakan bahwa standar pelayanan publik yang dapat ditetapkan oleh pihak penyelenggara adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan hal yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan masyarakat.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian merupakan hal yang telah ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan masyarakat.

3. Biaya pelayanan

Biaya pelayanan adalah hal termasuk dalam rincian yang telah ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

Produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diterima oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak pemerintah.

5. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan masyarakat.

Selain itu berdasarkan Pasal 21 dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, setiap standard pelayanan yang dipersyaratkan harus mencatumkan beberapa komponen yaitu sebagai berikut:

1. Dasar Hukum

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.

2. Persyaratan

Syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.

3. Sistem, mekanisme, dan prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

4. Jangka waktu

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

5. Biaya/tarif

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

6. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas

Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam menyelenggarakan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

8. Kompetensi pelaksana

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman

9. Pengawasan internal

Sistem pengendalian internal dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

11. Jumlah Pelaksana

Tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugas.

12. Jaminan pelayanan

Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.

13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

Dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko dan keraguan.

#### 14. Evaluasi kinerja pelaksana

Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksana kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Selain itu Permenpan dan RB No.15 Tahun 2015 dalam Mulyadi dkk (2016:197-198) ada beberapa prinsip dalam penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

##### 1. Sederhana

Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

##### 2. Partisipatif

Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

##### 3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.

##### 4. Berkelanjutan

Standar pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.

##### 5. Transparansi

Standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.

##### 6. Keadilan

Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak, lokasi geografis.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik baik swasta maupun instansi pemerintahan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik harus sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh organisasi atau pemerintah. Karena jika dalam penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan sesuai dengan standar yang

telah ditetapkan maka tujuan pelayanan keada masyarakat akan tercapai yaitu pelayanan yang prima yang akan membawa kepuasan pada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Hal ini juga harus diterapkan dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah melalui BPJS ketenagakerjaan dalam hal klaim JHT. Penerapan harus sesuai dengan standar pelayanan agar tercapainya sebuah pelayanan yang baik kepada masyarakat.

#### **2.3.4 Pola Penyelenggara Pelayanan Publik**

Meningkatnya arus informasi dan tuntutan masyarakat yang begitu tinggi terhadap pelayanan publik mengharuskan pemerintah lebih peduli dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan pemerintah dalam bentuk penyediaan barang dan jasa sesuai kebutuhan masyarakat berdasarkan aturan hukum perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (Kep.MENPAN) Nomor 63 tahun 2004 dalam Mukarom dan Laksana (2016:97) menyatakan bahwa dalam meningkatkan informasi tersebut memiliki tiga pola pelayanan publik yaitu sebagai berikut :

1. Pola pelayanan teknis fungsional merupakan pola pelayanan publik yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan bidang dan tugasnya, fungsi dan wewenangnya.
2. Pola pelayanan terpadu, merupakan suatu pola pelayanan publik yang dilakukan oleh beberapa instansi sesuai dengan wewenangnya masing-masing, pola penyelenggara pelayanan terpadu memiliki tiga jenis yaitu
  - a. Terpadu satu atap, diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani beberapa pintu. Hal ini merupakan pelayanan yang dilakukan satu instansi pemerintah yang masing terkait sesuai dengan wewenang masing – masing.
  - b. Terpadu satu pintu, diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. Dalam hal ini pola pelayanan publik yang

diberikan secara tunggal satu ruangan kerja pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari ruang kerja pemerintah yang bersangkutan.

- c. Pola pelayanan terpusat, merupakan pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah yang terkait dalam bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan.

### **2.3.5 Biaya Pelayanan Publik**

Dalam memberikan pelayanan publik, pemerintah dapat dibenarkan memungut tarif untuk pelayanan tertentu baik secara langsung atau tidak langsung melalui instansi milik pemerintah. Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (Kep.MENPAN) Nomor 63 tahun 2004 dalam Mukarom dan Laksana (2016:97), menetapkan besarnya biaya pelayanan publik perlu memperhatikan beberapa hal sebagai berikut:

- 1) Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat.
- 2) Nilai atau harga yang berlaku atas barang dan jasa.
- 3) Rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran, dan pengajuan.
- 4) Ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperhatikan proses sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatakan bahwa biaya/tariff pelayanan adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Proses perumusan komponen biaya/tarif pelayanan, langkah pertama perlu memperhatikan apabila biaya pelayanan tersebut sudah diatur dalam ketentuan Peraturan Pemerintah mengenai Perda mengenai retribusi/pengungutan daerah atau PNBP atas jenis pelayanan tersebut, maka ketentuan biaya tersebut tetap berlaku.

Selanjutnya dapat merumuskan analisis dan perhitungan biaya/tarif pelayanan sebagai bahan untuk usulan perubahan penetapan biaya lebih lanjut

apabila dipandang perlu untuk disesuaikan dengan perkembangan yang ada. Dalam merumuskan biaya/tariff pelayanan perlu mempertimbangkan kondisi sosial, daya beli masyarakat, perkembangan harga yang terjadi dan biaya operasional dalam proses produksi pelayanan.

## **1.5 E-Government**

### **2.5.1 Pengertian *E-Government***

Pemerintahan elektronik berasal dari kata Bahasa Inggris *electronics government*, juga disebut e-government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. Electronic government dapat diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis.

Secara umum pengertian *electronic government* adalah sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis Internet. Layanan ini diberikan oleh pemerintah kepada masyarakatnya. Menurut Indrajit (2006:36) *E-government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. *E-Government* adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasiskan elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Dimana pada intinya *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain (penduduk, pengusaha, maupun instansi lain).

Menurut Budi Rianto dkk (2012:36) menyimpulkan bahwa *E-Government* merupakan bentuk aplikasi pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintahan menggunakan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi. Aplikasi *E-Government* memberikan peluang meningkatkan dan mengoptimalkan hubungan antar instansi pemerintah, hubungan antara pemerintah dengan dunia usaha dan masyarakat. Mekanisme hubungan itu melalui pemanfaatan teknologi



informasi yang merupakan kolaborasi atau penggabungan antara komputer dan system jaringan komunikasi.

Menurut Bank Dunia, *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti wide area Networks (WAN) internet, mobile computing, yang dapat digunakan untuk membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya.

Menurut The World Bank Group (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto 2010:54), *E-Government* ialah sebagai upaya pemamfaatan informasi Dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efesiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik. Karena visi tersebut berasal “Dari, Oleh dan Untuk” masyarakat atau komunitas dimana E-Goverment tersebut diimplementasikan, maka masanya akan sangat bergantung pada stuasi dan kondisi masyarakat setempat. Sebagaimana dikemukakan diatas bahwa *E-Goverment* adalah upaya untuk penyelenggaraan pamerintah yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efesien.

### **2.5.2 Indikator – Indikator E-Goverenment**

Menurut indrajit, 2004:25 dalam penerapan e-government terdapat 6 indikator-indikator penting yang harus diperhatikan untuk menerapkan system pelayanan digitalisasi yaitu data infrastruktur ,infrastruktur legal, infrastruktur institusional, infrastruktur manusia, infrastruktur teknologi, strategi pemikiran dan kepemimpinan..

#### **1. Data infrastruktur**

Kesiapan data infrastruktur tersebut meliputi manajemen sistem, dokumentasi, dan proses kerja di tempat untuk menyediakan kuantitas dan kualitas data yang berfungsi mendukung menuju penerapan e-government. Kemampuan mendokumentasi juga menjadi bagian dari standar penerapan e-goverenment. Dengan adanya dokumentasi maka proses pengevaluasian akan menjadi mudah.

#### **2. Infrastruktur Legal**

Dasar hukum dan peraturan-peraturan merupakan landasan dalam penerapan e-government. Selain itu dasar hukum dan peraturan-peraturan dijadikan strategi dari pemerintah untuk menerapkan e-goverenment secara berkesinambungan. Adapun dasar hukum tersebut dapat berupa peraturan perundang-undangan ataupun surat keputusan yang mempunyai kekuatan hukum.

### 3. Infrastruktur Institusional

Infrastruktur institusional merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kesadaran dalam membangun e-government. Salah satu cara untuk meningkatkan kesadaran dilakukan dengan melakukan kordinasi dengan baik antar lembaga tentang penerapan e-goverenment. Selain melakukan kordinasi dapat juga dilakukan komunikasi dengan baik sehingga dapat meningkatkan kerjasama antar lembaga.

### 4. Infrastruktur Manusia

Penerapan e-goverenment dalam pelaksanaannya membutuhkan kemampuan sumberdaya aparatur, karena penerapan e-goverenment yang harus didukung dengan aparatur yang berkompeten dibidang teknologi informasi. Adapun upaya untuk untuk menciptakan sumberdaya aparatur yang berkualitas melalui pelatihan dan pendidikan yang berbasis teknologi informasi. Infrastruktur manusia merupakan hal yang penting dengan adanya sumberdaya manusia yang mendukung maka pelaksanaan penerapan e-goverenment dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan.

### 5. Infrastruktur teknologi

Inisiatif penerapan e-goverenment banyak bertumpu pada infrasaduktur teknologi maka implementasi penerapan e-goverenment harus disesuaikan dengan kondisi infrastruktur yang tersedia. Dengan adanya infrastruktur teknologi yang memadai maka penerapan e=government akan berjalan sebagaimana mestinya. Adapun untuk mengetahui ketersediaan sarana

teknologi yang dimiliki maka dapat dilihat melalui jumlah computer atau sarana teknologi lainnya yang menunjang dalam penerapan e-goverenment serta jaringan computer untuk memudahkan dalam mengakses.

#### 6. Strategi pemikiran dan kepemimpinan

Penerapan e-goverenment didalam pelaksanaannya membutuhkan pemimpin yang mempunyai visi dan misi yang berkaitan dengan e-goverenment. Hal tersebut diperlukan agar agenda strategi dan pemikirannya yang berkaitan dengan e-goverenment akan diwujudkan secara nyata. Disamping itu juga pemimpin yang mempunyai wawasan tentang e-goverenment dapat mengatasi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan e-goverenment secara oprasional.

Menurut Indrajit (2006:5) manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep e-*Government* bagi suatu negara, antara lain:

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dalam rangka penerapan konsep Good Governance.
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak berkepentingan.

5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada.
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan 29ias29a secara merata dan demokratis.

## **1.6 BPJS Ketenagakerjaan**

### **1.6.1 Definisi BPJS Ketenagakerjaan**

Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat. Sesuai dengan kondisi kemampuan keuangan Negara, Indonesia seperti halnya Negara berkembang lainnya, mengembangkan program jaminan social berdasarkan funded social security, yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja disektor formal. Kiprah Perusahaan PT. Jamsostek (Persero) yang mengedepankan kepentingan dan hak normatif Tenaga Kerja di Indonesia dengan memberikan perlindungan 4 (empat) program yang mencakup Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK) bagi seluruh tenaga kerja dan keluarganya terus berlanjutnya hingga berlakunya UU No.24 tahun 2011. Tahun 2011 ditetapkanlah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sesuai dengan amanat undang-undang, tanggal 1 januari 2014 PT. Jamsostek akan berubah menjadi Badan Hukum Publik. PT Jamsostek (Persero) yang bertransformasi menjadi BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan tetap dipercaya untuk menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja, yang meliputi JKK, JKM, JHT dengan penambahan Jaminan Pensiun (JP) mulai 1 Juli 2015

### **1.6.2 Sistem LAPAK ASIK BPJS Ketenagerjaan**

Sistem LAPAK ASIK (Layanan Tanpa Kontak Fisik) merupakan layanan berbasis teknologi online dari BPJS Ketenagakerjaan untuk mempermudah

peserta dalam mencairkan saldo JHT. Hal ini bisa mempermudah peserta pada saat masa pandemic covid -19 untuk menghindari antrean panjang dan kerumunan di kantor. Sehingga dengan adanya system LASIK tetap memperhatikan anjuran pemerintah untuk melakukan pembatasan sosial (*social distancing*) dan bisa menjaga kesehatan bagi para peserta maupun petugas yang melayani dari potensi terpaparnya Virus Covid19.

Prosedur Klaim JHT menggunakan sistem LAPAK ASIK :

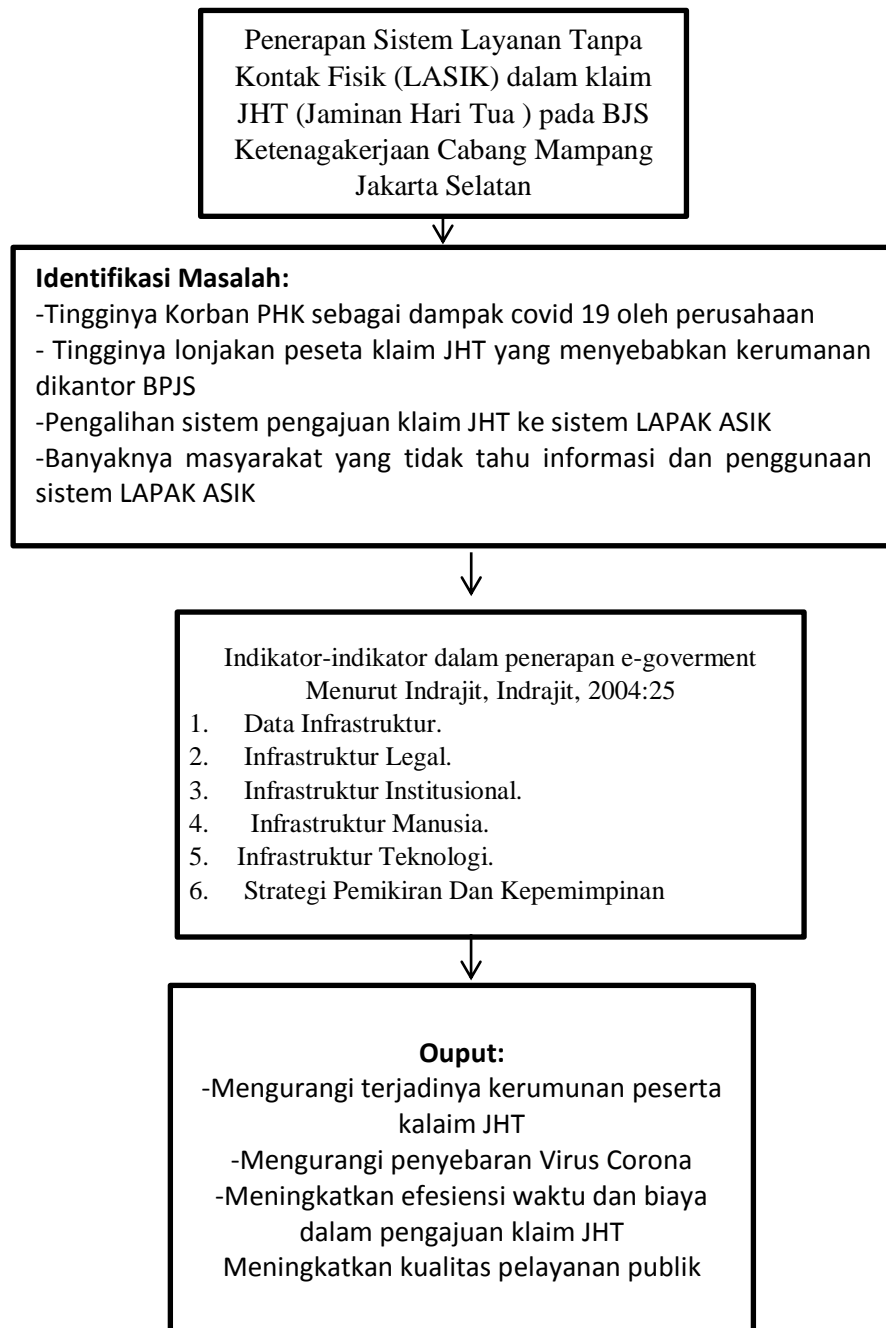
1. Wajib melakukan antrian online melalui link [antrian.bpjs.ketenagakerjaan.go.id](http://antrian.bpjs.ketenagakerjaan.go.id) atau bisa melalui aplikasi mobile BPJSTKU. Pastikan data diisi dengan benar.
2. Setelah menerima bukti antrian online yang dikirim melalui e-mail, unggah dokumen yang dibutuhkan diantaranya :
  - a. Kartu BPJS Ketenagakerjaan yang asli atau kartu digital yang dicetak
  - b. KTP dan Kartu Keluarga
  - c. Paklaring atau surat keterangan kerja
  - d. Buku rekening aktif
  - e. Foto diri terbaru tampak depan
  - f. Formulir JHT yang sudah diisi lengkap dan suda ditandatangani
  - g. NPWP, untuk saldo di atas RP 50 juta.
3. Dokumen yang diterima akan diverifikasi oleh petugas BPP Jamsostek dan akan dilakuakn proses konfirmasi.
4. Status pengajuan klaim akan diinformasikan oleh petugas melalui kontak yang telah dicantumkan sebelumnya. Baik itu lewat email, WhatsApp, atau nomer telepon yang aktif selama proses pengajuan klaim.

### **1.7 Kerangka Berfikir**

Keberhasilan Berhasilnya suatu institusi maupun organisasi dapat dilihat apakah pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak, penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan atau sebaliknya dan sebagainya. Untuk mempermudah peneliti dalam menganalisis terkait penerapan sistem pelayanan pada klaim JHT melalui LAPAK ASIK (layanan tanpa kontak fisik) di BJS

Ketenagakerjaan, maka peneliti menggunakan teori indrajit yang penulis ringkas sebagai berikut;

**Gambar 2.2 Kerangka Berfikir**



**Sumber : Diolah peneliti, 2022**

Berdasarkan kerangka berfikir diatas, dapat diuraikan bahwa pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Mampang Jakarta Selatan menerapkan Layanan Lapak Asik bagi peserta Jaminan Hari Tua (JHT) dalam mengurus pengajuan klaim di masa pandemi Covid-19 dikarenakan banyaknya peserta Jaminan Hari Tua (JHT)

yang melakukan klaim JHT yang di akibatkan banyaknya karyawan di-PHK. Untuk mengkaji dan menganalisis sejauh mana penerapan sistem Lapak Asik menggunakan Indikator-indikator pada teori yang dikemukakan Indajit (2004: 25 ) tentang sistem penerpan informasi atau digitalisasi yaitu;

1. Data infrastruktur Kesiapan data infrastruktur tersebut meliputi manajemen sistem, dokumentasi dan proses kerja ditempat untuk menyediakan kuantitas dan kualitas data yang berfungsi mendukung menuju penerapan e-Government. Kemampuan mendokumentasi juga menjadi bagian dari standar penerapan e-Government. Dengan adanya dokumentasi maka proses mengevaluasi jadi lebih mudah. Dengan melalui indikator ini ingin melihat sejauh mana manajemen sisitem Lapak Asik dan kesiapan data Lapak Asik sebelum digunakan oleh peserta klaim. Kesipan data sistem aplikasi dapat berupa uji coba aplikasi oleh pihak pengelola sistem aplikasi.
2. Infrastruktur legal Dasar hukum dan peraturan-peraturan dijadikan strategi dari pemerintahan untuk menerapkan *e- Government* secara berkesinambungan. Adapun dasar hukum tersebut dapat berupa peraturan perundang-undangan ataupun surat keputusan yang mempunyai kekuatan hukum. Pada penelitian ini indikator ini digunakan untuk mengetahui bagaimana kebijakan-kebijakan atau dasar hukum yang dijadikan sebagai dasar penerapan Lapak Asik pada klaim jaminan hari tua oleh BPJS Ketenagakerjaan.
3. Infrastruktur institusional  
 Infrastruktur institusional merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kesadaran dalam membangun e-Government . Salah satu cara untuk meningkatkan kesadaran dilakukan dengan melakukan koordinasi dengan baik antar lembaga tentang penerapan e-Government. Pada indikator ini dalam penelitian ingin mengetahui koordinasi dan komunikasi yang dilakukan pihak BPJS Ketenagakerjaan Cabang Mampang dengan sektor lainnya dalam penerapan sistem Lapak Asik



4. Infrastruktur manusia Dalam pelaksanaannya membutuhkan kemampuan sumberdaya aparatur, karena penerapan e-Government yang harus didukung dengan aparatur yang berkompeten dibidang teknologi informasi. Pada penelitian ini ingin menggali bagaimana kuantitas dan kualitas sumber daya manusia yang ditugaskan dalam penerapan sistem Lapak Asik.
5. Infrastruktur teknologi Dalam penerapan e-Government banyak bertumpu pada infrastruktur teknologi maka implementasi penerapan e-Government harus disesuaikan dengan kondisi infrastruktur yang tersedia. Dengan adanya infrastruktur teknologi yang memadai maka penerapan e-Government akan berjalan sebagaimana mestinya. Pada penelitian ini ingin melihat dan menganalisis seberapa jauh kesiapan fasilitas dan prasarana yang digunakan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Mampang dalam menunjang penerapan sistem Lapak Asik. selain itu mengetahui ketersediaan sarana teknologi yang dimiliki dengan melihat jumlah komputer atau sarana teknologi lainnya seperti jaringan internet yang menunjang dalam penerapan sistem Lapak Asik.
6. Strategi pemikiran dan kepemimpinan  
Dalam pelaksanaannya membutuhkan pemimpin yang mempunyai visi dan misi yang berkaitan dengan e-Government. Hal tersebut diperlukan agar agenda strategi serta pemikirannya yang berkaitan dengan e-Government akan diwujudkan secara nyata. Pada penelitian ini ingin melihat komitmen dan kesungguhan seorang pimpinan dalam mendukung penerapan sistem Lapak Asik.