

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **1.1 Gambaran Objek Penelitian**

##### **1.1.1 Sejarah BPJS Ketenagakerjaan**

BPJS Ketenagakerjaan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan) merupakan program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi sosial. Sebagai Lembaga Negara yang bergerak dalam bidang asuransi sosial BPJS Ketenagakerjaan yang dahulu bernama PT Jamsostek (Persero) merupakan pelaksana undang-undang jaminan sosial tenaga kerja.

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 sosial berdasarkan *funded social security*, yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja di sektor formal.

Sejarah terbentuknya PT Jamsostek (Persero) mengalami proses yang panjang, dimulai dari UU No. 33/1947 jo UU No. 2/1951 tentang kecelakaan kerja, Peraturan Menteri Perburuhan (PMP) No. 48/1952 jo PMP No. 8/1956 tentang pengaturan bantuan untuk usaha penyelenggaraan kesehatan buruh, PMP No. 15/1957 tentang pembentukan Yayasan Sosial Buruh, PMP No. 5/1964 tentang pembentukan Yayasan Dana Jaminan Sosial (YDJS), diberlakukannya UU No. 14/1969 tentang Pokok-pokok Tenaga Kerja. Secara kronologis proses lahirnya asuransi sosial tenaga kerja semakin transparan.

Setelah mengalami kemajuan dan perkembangan, baik menyangkut landasan hukum, bentuk perlindungan maupun cara penyelenggaraan, pada tahun

1977 diperoleh suatu tonggak sejarah penting dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah (PP) No. 33 tahun 1977 tentang pelaksanaan program asuransi sosial tenaga kerja (ASTEK), yang mewajibkan setiap pemberi kerja/pengusaha swasta dan BUMN untuk mengikuti program ASTEK. Terbit pula PP No. 34/1977 tentang pembentukan wadah penyelenggara ASTEK yaitu Perum Astek.

Tonggak penting berikutnya adalah lahirnya UU No. 3 tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK). Dan melalui PP No. 36/1995 ditetapkannya PT Jamsostek sebagai badan penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja. Program Jamsostek memberikan perlindungan dasar untuk memenuhi kebutuhan minimal bagi tenaga kerja dan keluarganya, dengan memberikan kepastian berlangsungnya arus penerimaan penghasilan keluarga sebagai pengganti sebagian atau seluruhnya penghasilan yang hilang, akibat risiko sosial.

Selanjutnya pada akhir tahun 2004, Pemerintah juga menerbitkan UU No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Undang-undang itu berhubungan dengan Amandemen UUD 1945 tentang perubahan pasal 34 ayat 2, yang kini berbunyi: "Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan". Manfaat perlindungan tersebut dapat memberikan rasa aman kepada pekerja sehingga dapat lebih berkonsentrasi dalam meningkatkan motivasi maupun produktivitas kerja.

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 UU No. 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 mulai 1 Juli 2015.

Menyadari besar dan mulianya tanggung jawab tersebut, BPJS Ketenagakerjaan pun terus meningkatkan kompetensi di seluruh lini pelayanan sambil mengembangkan berbagai program dan manfaat yang langsung dapat dinikmati oleh pekerja dan keluarganya.

Kini dengan sistem penyelenggaraan yang semakin maju, program BPJS Ketenagakerjaan tidak hanya memberikan manfaat kepada pekerja dan pengusaha saja, tetapi juga memberikan kontribusi penting bagi peningkatan pertumbuhan ekonomi bangsa dan kesejahteraan masyarakat Indonesia

#### **4.1.2 Visi dan Misi**

##### **1. Visi**

Mewujudkan Jaminan sosial ketenagakerjaan yang terpercaya, berkelanjutan dan mensejahterakan seluruh pekerja indonesia

##### **2. Misi**

- a) Melindungi, melayani dan mensejahterakan pekerja dan keluarga
- b) Memberikan rasa aman, mudah dan nyaman untuk meningkatkan produktivitas dan daya saing peserta
- c) Memberikan kontribusi dalam pembangunan dan perekonomian bangsa dengan tata kelola yang baik.

### 1.1.2 Profil BPJS Ketenagakerjaan Cabang Mampang Jakrta Selatan



**Gambar 5.1 Gedung Kantor Cabang BPJS Mampang Jakarta Selatan**

Kantor BPJS Ketenagajaan Cabang Mampang Jakarta Selatan diresmikan oleh Walikota Jakarta Selatan Tri Kurniadi pada tanggal 22 Desember 2015. Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Mampang ini beralamatkan di Jalan Buncit Raya No. 24 Kav 1A, Kota Jakarta Selatan, DKI Jakarta.

### 1.2 Hasil Penelitian

Dalam mengkaji dan menganalisis terkait penerapan sistem layanan tanpa kontak fisik dalam pelayanan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS ketenagakerjaan Mampang Jakarta Selatan Tahun 2022. Peneliti menggunakan beberapa indikator yang dikemukakan oleh Indrajit meliputi; Data infrastruktur, Infrastruktur legal, Infrastruktur institusional, Infrastruktur manusia, Infrastruktur teknologi dan strategi pemikiran dan kepemimpinan. Hasil pengkajian dari keenam indikator tersebut sebagai berikut;

#### 1. Infrastruktur Data

Data infrastruktur merupakan kesiapan data infrastruktur yang meliputi manajemen sistem, dokumentasi dan proses kerja ditempat untuk menyediakan kuantitas dan kualitas data yang berfungsi mendukung menuju *penerapan e-Government* (Indrajit, 2004:25). Kemampuan mendokumentasi juga menjadi

bagian dari standar penerapan *e-Government*. Dengan adanya dokumentasi maka proses mengevaluasi jadi lebih mudah. Terkait manajemen sistem dan kesiapan data dalam penerapan sistem layanan tanpa kontak fisik pada pelayanan klaim JHT di Kantor Cabang Mampang Jakarta Selatan, peneliti melakukan wawancara dengan informan sebagai berikut;

Hasil wawancara dengan informan yaitu Bapak Ali Mugi selaku Kepala Cabang BPJS Ketenagakerjaan Mampang. Beliau menjelaskan. Beliau menjelaskan bahwa;

“Jadi terkait kesiapan data dalam penerapan sistem lapak asik ini, pertama ketika sistem lapak asik turun dari kantor pusat ke kantor cabang maka sudah dijabarkan terkait bagaimana proses klaim di lapak asik, kemudian dokumen apa aja yang harus disediakan dan bisa di Upload. Dalam tahap ini dilakukan tahap-tahap uji coba terhadap kesiapan sistem sebelum disosialisasikan kepada masyarakat. Karena ketika sistem ini muncul tentunya tidak langsung sukses terdapat penyesuaian<sup>2</sup> sehingga nantinya menghasilkan sistem yang berkualitas efektif yang dapat dirasakan oleh masyarakat selaku pengguna layanan”. (Wawancara pada tanggal 20 Mei 2022 di Kantor Cabang BPJS Mampang )

Hal senada juga disampaikan oleh informan dua yaitu Ibu Tiara Ayu Pamungkas selaku bagian Umum dan SDM, beliau, menjelaskan bahwa;

“Pada saat sistem lapak asik ini diperkenalkan oleh kantor pusat melalui kantor wilayah, maka sudah sosialisasikan kepada kita kantor cabang sebagai pihak yang akan melaksanakan daripada sistem tersebut. Jadi untuk menghasilkan sistem yang berkualitas maka sistem ini terlebih dahulu dilakukan uji coba-uji coba. Karena memang sesuatu yang baru tidak akan langsung sempurna pasti ada kelemahan. Seperti misalnya dalam penerapan lapak asik pada awalnya dokumen-dokumen yang mempunyai size besar tidak bisa di upload sehingga sistem melakukan perbaikan-perbaikan. Sehingga nantinya ketika digunakan oleh masyarakat, sistem sudah dalam keadaan siap” (Wawancara pada tanggal 20 Mei 2022 di Kantor Cabang BPJS Mampang )

Hal yang sama juga disampaikan oleh informan 3 yaitu Ibu Mutiara selaku bagian Umum dan pelayanan. Beliau menjelaskan bahwa;

“Terkait penerapan sistem lapak asik ini, sebelumnya tentu sudah dilakukan sosialisasi kepada kita kantor cabang selaku pihak yang akan mengoperasikan sistem tersebut. Jadi pada saat diturunkan dari kantor pusat sudah disosialisasikan terkait penggunaan dari mulai proses pengajuan klaim melalui sistem lapak asik kemudian jenis data yang di upload,

kemudian bagaimana mengupload. Hal ini merupakan tahap uji coba dari proses kerja dari sistem tersebut. Agar sebelum sistem digunakan oleh masyarakat sudah betul-betul siap demi menjaga kualitas pelayanan yang diberikan' (Wawancara pada tanggal 20 Mei 2022 di Kantor Cabang BPJS Mampang )

Dari beberapa hasil wawancara dengan ketiga informan diatas maka dapat disimpulkan bahwa kesiapan data dan manajemen sistem dalam penerapan lapak asik, sebelumnya sudah dilakukan tahapan uji coba saat pertama kali sistem diturunkan dari kantor pusat. Hal ini dilakukan mengingat sebuah sistem yang baru tidak akan langsung sempurna pasti ada penyesuaian-penyesuaian yang harus dilakukan. Penyesuaian tersebut dapat dilakukan perbaikan-perbaikan apabila terjadi kesalahan pada sistem. Hal tersebut tentu untuk menjaga kualitas dari sebuah sistem yang akan digunakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

## **2. Infarastruktur Legal**

Infrastruktur legal merupakan dasar hukum dan peraturan-peraturan yang menjadi landasan dalam penerapan e-Government (Indrajit, 2004:25). Selain itu 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.

Terkait kebijakan dan aturan dalam penerapan sistem layanan tanpa kontak fisik pada pelayanan klaim JHT di Kantor Cabang Mampang Jakarta Selatan, peneliti melakukan wawancara dengan informan sebagai berikut;

Hasil wawancara dengan informan yaitu Bapak Ali Mugi selaku Kepala Cabang BPJS Ketenagakerjaan Mampang. Beliau menjelaskan. Beliau menjelaskan bahwa;

“Penerapan sistem lapak asik ini menjalankan aturan yang diterapkan oleh pemerintah pusat, jadi dalam struktur organisasi kita terbagi menjadi 3 bagian yaitu kantor pusat, kantor wilayah dan kantor cabang. Kantor pusat sifatnya strategis pembuat kebijakan didalamnya tidak ada pelayanan. Kemudian kantor wilayah yang menjadi perantara, jadi ketika kebijakan diturunkan ke kantor cabang itu melalui kantor wilayah, sama hal ini juga tidak ada pelayanan. Nah kantor cabang dalam hal ini menjadi operasional atau pelaksanaan daripada kebijakan yang dibuat oleh kantor pusat. Aturan

klaim JHT secara online juga merujuk kepada Permenaker Nomor 2 Tahun 2022 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pembayaran Manfaat Jaminan Hari Tua (JHT). Bahwa cara mengajukan klaim JHT dapat melalui online. Maka sistem online ini lebih disempurnakan dengan adanya sistem lapak ASIK. (Wawancara pada tanggal 20 Mei 2022 di Kantor Cabang BPJS Mampang )

Hal senada juga ungkapkan oleh informan 2 yaitu Ibu Tiara Ayu Pamungkas selaku bagian Umum dan SDM, beliau, menjelaskan bahwa;

“Dalam penerapan sistem lapak asik ini kami selaku kantor cabang hanya menjalankan kebijakan dan aturan yang dibuat oleh kantor pusat. Seperti dalam merespon pandemi covid 19 ini pemerintah pusat membuat sebuah kebijakan yaitu membuat aturan tentang cara melakukan klaim melalui sistem online salah satunya dengan sistem lapak asik. jadi kami selaku pelaksana atau operasional hanya melakukan atau menjalankan kebijakan aturan yang diturunkan oleh pemerintah pusat. Dan mengikuti segala perubahan-perubahan terkait prosedur pelaksanaan sistem lapak asik” (Wawancara pada tanggal 20 Mei 2022 di Kantor Cabang BPJS Mampang )

Hal yang sama juga diungkapkan oleh informan 3 yaitu ibu mutiara selaku bagian umum dan pelaynan, beliau menjelaskan bahwa;

“Terkait penerapan sistem lapak asik ini, memang sudah menjadi kebijakan pemerintah pusat mbk jadi kami hanya menjalankan kebijakan dan aturan tersebut. Salah satunya adaah kebijakan dan aturan tentang cara mengajukan klaim JHT melalui sistem online ini yang saat ini diberlakukan sistem lapak asik’ (Wawancara pada tanggal 20 Mei 2022 di Kantor Cabang BPJS Mampang )

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan diatas maka dapat disimpulkan bahwa terdapat dasar hukum yang menjadi landasan pemerintah untuk menerapkan sistem e-goverment salah satunya dalam menerapkan sistem lapak asik. aturan yang menjadi dasar hukum yaitu adanya Permenaker Nomor 2 Tahun 2022 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pembayaran Manfaat Jaminan Hari Tua (JHT). Dalam perturan tersebut terdapat dua cara dalam melakukan klaim atau mancairan JHT yaitu offline dan online. maka mengacu kepada aturan tersebut pemerintah membuat terobosan baru dengan mebuat sisteam lapak asik guna memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

### **3. Infarstruktur Institutional**

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* Indrajit, 2004:25. Selain melakukan koordinasi dapat juga dilakukan dengan melakukan komunikasi dengan baik sehingga dapat meningkatkan kerjasama antar lembaga. Komunikasi dapat dilakukan dengan lembaga terkait maupun masyarakat atau peserta kalaim JHT dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Terkait sosialiasi berikut hasil wawancara dengan informaan; Terkait sosilaisai yang dilakukan oleh kantor cabang kepada masyarakat dijelaskan oleh Ibu Tiara Ayu Pamungkas selaku bagian Umum dan SDM, beliau, menjelaskan bahwa;

“Terkait koordinasi kita selalu melakukan koordinasi dengan pihak kantor pusat dan kantor wilayah jika terdapat masalah-masalah dalam penerapan sistem lapak asik. selain itu koordinasi juga dilakukan dengan sosialisai kepada masyarakat sejauh ini kita menggunakan digital marketing seperti *instagram, facebook* dan *website* semuanya dinformasikan, tapi sayangnya banyak masyrakat atau peserta yang tidak baca atau masyarakat yang tidak punya media sosial. Sehingga pada akhirnya tetap datang ke Kantor Cabang. Tetapi bagi masyarakat yang sudah datang tetap diarahakan oleh security kalau kalaim JHT tetap melalui LAPAK ASIK” (Wawancara pada tanggal 20 Mei 2022 di Kantor Cabang BPJS Mampang )”

Begitu juga apa yang dijelaskan oleh informan 2 yaitu Bapak Ali Mugni selaku Kepala Cabang BPJS Ketenegakerjaan Mampang. Beliau menjelaskan. Beliau menjelaskan bahwa;

“Kita selalu berkoordinasi dengan pihak pusat, wilayah serta pihak perusahaan dan selain itu koordinasi dilakukan dengan sosialisasi kepada masyarakat yang menjadi hal yang sangat penting untuk mengenalkan inovasi atau sesuatu yang baru. Karena masyarakat pasti masih merasa bingung dengan sesuatu hal yang sifatnya baru. Maka sejauh ini terkait LAPAK ASIK kami sudah melakukan upaya-upaya sosialisai kepada perusahaan-perusahaan yang menyelenggarakan progara JHT. Kalua kepada masyarakatnya sendiri kita sosilaisasikan melalui media sosisal tetapi memang syangnya masyarkat banyak yang tidak menggunakan media sosial sehingga informasinya tidak tahu. Sehingga masih banyak datang ke kantor cabang, tapi tetap diarahakan oleh petugas security” (Wawancara pada tanggal 20 Mei 2022 di Kantor Cabang BPJS Mampang )”

Hal yang sama juga disampaikan oleh Informan 3 yaitu selaku bagian pelayanan. Beliau menjelaskan bahwa;



“Untuk koordinasi tentu pastinya kita harus melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait seperti pihak pusat, wilayah bahkan kepada perusahaan yang menjalankan BPJS dan koordinasi juga dilakukan dengan sosialisasi. Kita biasanya menggunakan media sosial mbak seperti Whatasapp, facebook, intagram dan website. Tapi memang kendala banyak masyarakat yang gaptek terhadap teknologi sehingga masih banyak peserta yang datang langsung ke kantor cabang”

Berdasarkan wawancara dengan beberapa informan di atas dapat disimpulkan bahwa sejauh ini pihak BPJS Ketenagakerjaan sudah melakukan koordinasi dengan pihak pusat dan wilayah serta pihak perusahaan. Koordinasi juga belum dilakukan secara maksimal tentang penerapan sistem LAPAK ASIK secara langsung kepada masyarakat peserta klaim JHT. Sejalan ini sosialisasi hanya dilakukan menggunakan media sosial sehingga masyarakat masih banyak yang belum mengetahui tentang sistem LAPAK ASIK tersebut. Pada akhirnya masyarakat masih banyak yang masih mendatangi kantor Cabang untuk mengajukan permohonan klaim JHT. Ketidaktahuan masyarakat terkait perubahan kebijakan ini dikarenakan masyarakat tidak semuanya menggunakan media sosial. Lebih banyak masyarakat yang tidak melek teknologi. Untuk itu sosialisasi hendaknya langsung kepada masyarakat. Seperti yang dijelaskan oleh masyarakat terkait sosialisasi yang dilakukan oleh pihak BPJS. Menurut bapak Zidane selaku masyarakat peserta klaim JHT menjelaskan bahwa;

“Menurut saya terkait sosialisasi sistem LAPAK ASIK ini, pihak BPJS Cabang memang sudah melakukan sosialisasi namun sangat disayangkan sosialisasi hanya dilakukan media sosial, sedangkan kebanyakan masyarakat yang sudah tua kan banyak yang tidak menggunakan media sosial bahkan gaptek mbak. Makanya banyak masyarakat yang belum tahu kalau tidak datang langsung ke kantor cabang.” (Wawancara pada tanggal 21 Mei 2022)”

Hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Naomi selaku masyarakat menggunakan program JHT. Beliau menjelaskan;

“Saat pandemi kemarin banyak pekerja yang di PHK oleh perusahaan termasuk saya sendiri, dan pada saat saya ingin melakukan klaim JHT saya langsung datang ke kantor, tapi saat di kantor Cabang ternyata sudah tidak bisa lagi klaim secara manual karena sudah beralih ke sistem LAPAK ASIK akhirnya saya pulang setelah mendapatkan arahan dari pihak security. Tidak tahu informasinya karena tidak sosialisasi langsung sih,, mungkin kalau di media sosial ada pemberitahuan atau ada informasinya. Cuma saya jarang

buka media sosial mbak jadi tidak tahu” (Wawancara pada tanggal 21 Mei 2022)”

Senada dengan apa yang dijelaskan oleh Bapak Chandra selaku masyarakat pengguna JHT saat diwawancarai beliau menjelaskan bahwa;

“Menurut saya sudah melakukan sosialisasi namun belum maksimal karena masih banyak masyarakat yang belum tahu tentang sistem LAPAK ASIK kemudian masyarakat juga belum tahu cara menggunakannya jadi perlu sosialisasi langsung kepada masyarakat”. (Wawancara pada tanggal 21 Mei 2022)”

Berbeda dengan apa yang disampaikan oleh Bapak Dodi selaku peserta klaim JHT, beliau menjelaskan bahwa;

“Menurut saya sudah melakukan sosialisasi sih..hanya mungkin baru melalui media sosial saja. Kalau saya kan alhamdulillah sering media sosial dan mencari informasi lewat media sosial seperti website, instagram maupun media sosial lainnya. Jadi tahu informasi tentang perubahan peraturan klaim JHT melalui LAPAK ASIK, jadi saat melakukan klaim JHT langsung melakukannya lewat LAPAK ASIK” (Wawancara pada tanggal 21 Mei 2022)”

Berdasarkan wawancara dengan beberapa masyarakat diatas dapat disimpulkan bahwa pihak kantor cabang sudah melakukan sosialisasi terkait sistem LAPAK ASIK melalui media sosial. Namun menurut masyarakat hal ini belum maksimal karena masih banyak masyarakat belum mengetahui terkait perubahan tersebut. Karena tidak semua masyarakat pandai menggunakan media sosial terlebih bagi masyarakat yang sudah tua. Sehingga perlu adanya sosialisasi langsung kepada masyarakat agar informasi dapat terserap lebih luas lagi oleh masyarakat secara luas.

Hasil penelitian tidak hanya didukung oleh hasil observasi tetapi didukung juga oleh hasil dokumentasi melalui foto pribadi seperti gambar berikut;



**Gambar 5.2 Pengumuman sistem klaim JHT beralih melalui sistem LPAK ASIK yang diunggah di akun Instagram**

Berdasarkan gambar 5.2 di atas dapat jelaskan bahwa terdapat kesesuaian hasil wawancara dan observasi serta dokumentasi yang menyatakan bahwa sosialisasi dilakukan melalui media sosial intagram. Berdasrkan gamba diatas dapat dijelaskan bahwa pihak BPJS sudah melakukan sosialisasi secara online. Sosialiasi dilakukan melalaui akun instagram dengan mengunggah pengumuman perubahan prosedur klaim JHT melalui LPAK ASIK. selain itu dalam instagram juga sudah di unggah terkait alur dan prosedur dalam pengajuan klaim JHT. seperti yang terlihat pada gambar berikut;



**Gambar 5.3 Alur dan dokumen yang harus diupload saat pengajuan klaim JHT**



**Gambar 5.4** Prosedur Pengajuan Klaim JHT melalui LAPAK ASIK

Berdasarkan gambar 5.3 dan 5.4 di atas dapat dijelaskan bahwa sejauh ini pihak BPJS sudah melakukan sosialisasi melalui media sosial instagram termasuk mesosialisasikan tentang alur dan prosedur dalam mengajukan klaim JHT. Alur dan prosedur ini agar masyarakat lebih mudah dalam pengajuan klaim JHT melalui sistem LAPAK ASIK. hanya saja masyarakat belum banyak yang mengetahui karena tidak mempunyai media sosial seperti instagram dll.

#### 4. **Infrastruktur Sumber Daya Manusia (SDM )**

Dalam pelaksanaannya penerapan teknologi informasi membutuhkan kemampuan sumberdaya aparatur, karena *penerapan e-Government* yang harus didukung dengan aparatur yang berkompeten dibidang teknologi informasi Indrajit, 2004:26. Adapun upaya 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-Government dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan.

SDM sangatlah penting dalam setiap organisasi maupun instansi, terlebih dalam hal ini berkaitan dengan penerapan dan pengoperasian sebuah sistem tentu membutuhkan kesiapan SDM yang betul-betul ahli. Berkaitan dengan kesiapan SDM yang ditugaskan dalam operasional sistem LAPAK ASIK seperti yang telah

dijelaskan oleh bapak Ali Mugni selaku Kepala Cabang BPJS Ketenagakerjaan Mampang. Beliau menjelaskan bahwa;

“Berkaitan dengan kesiapan SDM tentunya kami sudah mempersiapkan SDM dengan sesiap mungkin dengan pelatihan-pelatihan, training yang kami berikan sebelum penerapan sistem LAPAK ASIK. Karena sistem LAPAK ASIK ini adalah sebuah sistem yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat, jadi SDM yang bertugas harus dapat melayani dengan sebaik mungkin tentunya dengan keahlian-keahlian di bidang IT, karena ini langsung berhadapan dengan yang namanya teknologi informasi, jadi insyallah sudah kami siapkan SDM nya yang betul-betul berkompeten mbk” (wawancara pada tanggal 20 Mei 2022)

Hal senada juga disampaikan oleh Ibu Tiara Ayu Pamungkas selaku bagian Umum dan SDM, beliau, menjelaskan bahwa;

“Karena LAPAK ASIK ini berkaitan dengan pelayanan maka SDM yang ditempatkan ada di *backoffice* dan *front Office* atau CS. Nah yang langsung terkena dampak dari LAPAK ASIK ini adalah *Customer Service* (CS) sebagai lini depan yang langsung berhadapan dengan masyarakat sebagai pengguna layanan. Nah untuk kesiapan SDM nya biasanya sebelum mulai LAPAK ASIK ini mereka dibekali dulu. Mereka harus mengikuti training atau ToT (*Training of Trainer*). Kemudian mereka juga biasanya diberikan sosialisasi terkait LAPAK ASIK, misalnya terkait penngunggahan berkas samapai kepada tahap verifikasi. Dan mereka juga akan selalu ditraining jika dan perubahan aturan dari pusat karena mereka merupakan garda terdepan dalam sistem LAPAK ASIK’ (wawancara pada tgl 20 Mei 2022 di Kantor Cabang BPJS Mampang).

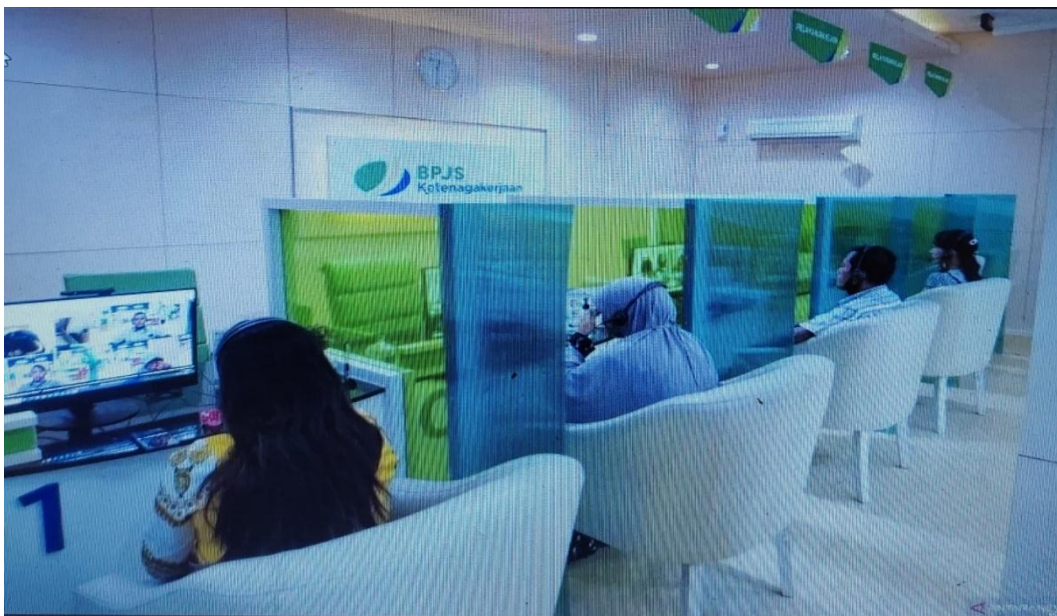
Hal tersebut juga diperjelas oleh apa yang diungkapkan oleh informan 3 selaku bidang pelayanan umum. Beliau menjelaskana bahwa;

“Terkait kesiapan SDM, tentu sebelum kami menerapkan sistem LAPAK ASIK ini tentu hal yang kami persiapkan terlebih dahulu adalah SDM nya, karena bagaimana mungkin sistemnya sudah ready tapi SDM nya belum siap. Nah untuk persiapannya tentu kami mengadakan pembekalan dengan training dan pelathan kepada SDM yang aakan kami tugas kan dalam mengoperasikan sistem LAPAL ASIK ini. Dalam hal ini tentu CS (Costumer Service) yang harus betul-betul siap karena posisinya ada dilini depan yang berhadapan langsung dengan masyarakat sebagai pengguna layanan” (Wawancara pada tanggal 20 Mei 2022 di Kantor Cabang BPJS Mampang ).

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan diatas dapat disimpulkan bahwa kesiapan sumber daya manusia (SDM) yang disiapkan BPJS Ketenagakerjaan dalam penerapan sistem LAPAK ASIK sudah sudah disiapkan

dengan sebaik mungkin. Kesiapan SDM yang dilakukan dengan melakukan pembekalan kepada SDM atau pegawai yang akan ditugaskan dalam pengoperasian sistem LAPAK ASIK. Pembekalan dilakukan dengan mengadakan pelatihan dan ToT (*Training of Trainer*) agar SDM betul-betul sudah siap terlebih untuk bagian CS (*Costumer Sevice*) harus menguasai sistem karena menajdi lini terdepan yang berhubungan langsung dengan *costumer* atau masyarakat sebagai pengguna layanan.

Selain didukung dengan hasil obeservasi hasil wawancara juga didukung oleh dokumentasi pribadi terkait kesiapan sumber daya manusia atau SDM yang ditugaskan dalam LAPAK ASIK. Berdasarkan hasil dokumentasi didapatkan sebuah foto dokumentasi pribadi sebagai berikut;



**Gambar 5.5 CS LAPAK ASIK sedang melakukan layanan kepada peserta klaim melalui online**

Bedasarkan gambar 5.5 di atas dapat jelaskan bahwa terdapat kesesuaian antara hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Dari gambar diatas dapat dijelaskan bahwa petugas CS sebelumnya sudah mendapatkan pemebakalan dan pelatihan-pelatihan serta tarining dalam penggunaan sistem LAPAK ASIK sehingga para pegawai atau dalam hal ini CS sudah siap untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat peserta kalaim JHT.

Sumber daya manusia dalam suatu organisasi harus memiliki kemampuan dan pemahaman secara teknis dengan program maupun sistem yang akan dan sedang dijalankan pada organisasi tersebut. Dalam pelaksanaan sistem yang menggunakan teknologi informasi, sebelum sistem dijalankan organisasi tersebut harus mampu menyiapkan kualifikasi sumber daya manusia seperti apa yang dibutuhkan dan diperlukan. Terkait sumberdaya manusia yang ditugaskan dalam pengoperasian sistem LAPAK ASIK di Kantor Cabang Mampang, dijelaskan oleh bapak Bapak Ali Mugni selaku Kepala Cabang BPJS Ketenagakerjaan Mampang. Beliau menjelaskan. Beliau menjelaskan bahwa;

“Terkait sumberdaya manusia yang ditugaskan dalam LAPAK ASIK ada beberapa bagian, untuk lini depan itu dihandle oleh CS atau Costumer Service yang berjumlah 3 orang yang bertugas memverifikasi dokumen yang masuk ke sistem, kemudia ada 2 orang penata madya pelayanan yang bertugas untuk meverifikasi ulang dokumen yang sudah diverifikasi oleh CS “(Wawancara di kantor Cabang BPJS Mampang pada tanggal 21 Mei 2022)”

Hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Tiara Ayu Pamungkas selaku bagian Umum dan SDM, beliau, menjelaskan bahwa;

“Kalau terait sumberdaya manusia yang ditugaskan khusus menangani sisitem LAPAK ASIK saat ini berjumlah 5 orang yang dibagi menjadi 2 bagian yaitu bagian depan atau front office dan back office. Untuk bagian depan ditangani oleh CS yang berjumlah 3 orang.kemudian untuk bagian belakng ditangani oleh penata madya pelanan berjumlah 2 orang. Masing-masing berbeda tugas kalau CS bertugas memverifikasi dokemn yang masuk kesisntem, kemudia akan diverifikasi ulag oleh penata madya pelanan” “(Wawancara di Kantor Cabang BPJS Mampang tanggal 21 Mei 2022)”

Terkait hal sama juga diperjela oleh Informan 3 selaku bidang pelayanan beliau menjelaskan bahwa;

“Saat ini pegawai yang ditugaskan dalam mengoperasian sistem LAPAK ASIK berjumlah 5 orang. 3 orang CS dan 2 Orang penata madya pelayanan. Cs bertugas dilini depan dan penata madya dibagian lini belakang, terkdang jga dibantu oleh security yang bertugas untuk mengarahakan peserta yang datang ke kantor cabang” “(Wawancara di Kantor Cabang BPJS Mampang tanggal 21 Mei 2022)”

Berdasarkan wawancara dengan beberapa infroman diatas dapat disimpulkan bahwa dari segi kesiapan dan ketersediaan pegawai yang ditugaskan

dalam pengoperasian sistem LAPAK ASIK, pihak BPJS Cabang Mampang sudah menyiapkan 5 orang pegawai yang dibagi menjadi dua bagian dengan tugas yang berbeda. Bagian pertama atau lini depan yaitu dipegang oleh CS (*Customer Service*) kemudian ada bagian sebagai lini belakang yaitu penata madya pelayanan. Dalam hal ini CS bertugas memverifikasi dokumen yang masuk ke sistem dengan cara melakukan wawancara dengan customer. Kemudian lini belakang atau penata madya pelayanan akan melakukan verifikasi ulang sampai klaim yang dilakukan customer benar-benar valid. Hal ini tersebut juga dibenarkan oleh masyarakat yang menggunakan klaim JHT. Seperti hasil wawancara dengan masyarakat yaitu bapak Chndra selaku peserta klaim JHT, menjelaskan bahwa;

“Iya betul saat saya datang ke kantor cabang disana sudah ada pegawai yang bertugas melayani peserta BPJS, memang saat itu saya belum tau LAPAK ASIK jadi saya langsung datang ke kantor. Disana psecurity yang mengarahkan bahwa klaim JHT dilakukan melalui sistem online. Kemudian setelah dokumen berhasil di upload nanti ada CS yang menghubungi dan melakukan wawancara dan verifikasi”(wawancara dengan informan masyarakat pada tgl 21 Mei 2022).

Hal yang sama juga ditambahkan oleh Ibu Naomi selaku masyarakat peserta klaim JHT. Beliau menjelaskan bahwa;

“Yang saya tahu jika kita sudah berhasil mengupload semua dokumen yang diperlukan oleh LAPAK ASIK nanti akan dihubungi oleh pihak CS untuk melakukan verifikasi data dan melakukan wawancara. Berarti dalam hal ini sudah ada petugas yang disiapkan” ”(wawancara dengan informan masyarakat pada tgl 21 Mei 2022).

Begitu juga apa yang diungkapkan Bapak Zidane selaku masyarakat peserta klaim JHT, beliau menjelaskan bahwa;

“Waktu itu saya dibantu oleh security untuk melakukan klaim melalui online atau LAPAK ASIK, karena sebelumnya saya tidak tahu. kemudian setelah upload dokumen ada CS yang menghubungi melakukan wawancara” ”(wawancara dengan informan masyarakat pada tgl 21 Mei 2022).

Berdasarkan pendapat masyarakat diatas dapat disimpulkan bahwa dalam melaksanakan tugas penerapan sistem LAPAK ASIK sudah menyiapkan pegawai



yang khusus ditugaskan untuk melakukan pelayanan klaim JHT yaitu CS (*Costumer Servive*) yang bertugas memverifikasi data dan melakukan wawancara. Selain itu dibantu oleh *security* yang bertugas untuk mengarahkan peserta yang datang sudah telanjur datang langsung ke kantor Cabang karena tidak tahu informasi terkait klaim JHT melalau LAPAK ASIK. Sedangkan terkait kapasitas sumberdaya yang dimiliki dibekali dengan pelatihan dan training tentang step-step penggunaan sistem LAPAK ASIK. Seperti yang dijelaskan oleh Tiara Ayu Pamungkas selaku bagian Umum dan SDM, beliau, menjelaskan bahwa;

“Terkain sistem LAPAK ASIK ini tentu pegawai-pegawai yang akan ditugaskan sebelumnya sudah diberikan pelatihan-pelatihan dan training. Biasanya pada saat sistem di *launching* dan disosialisasikan, kemudian dilanjutkan dengan turunya peratura direksi baru nanti pegawai ditarining seca berkali-kali. Kemudian pegawai juga akan selalu ditarining jika mengalami perubahan dalam sistem” “(Wawancara di kantor Cabang BPJS Mampang pada tanggal 21 Mei 2022).

Hal yang sama juga disampaikan oleh informan 3 selaku bagian pelayanan. Beliau menjelaskan bahwa;

“Terkait pegawai yang ditugaskan pada sistem LAPAK ASIK tentu mereka sebelumnya telah diberikan pelatihan-pelatihan atau training tentang step-step penggunaan sistem LAPAK ASIK.jadi tidak hanya disosialisasikan tapi mereka juga dibekali dengan pelatihan” “(Wawancara di kantor Cabang BPJS Mampang pada tanggal 21 Mei 2022).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa sebelum sistem LAPAK ASIK diperkenalkan ke masyarakat luas, sebagai bentuk pengkapasiatasa kepada para pegawai yang akan ditugaskan untuk melayani masyarakat peserta kalaim JHT online tentu saja sudah mendapatkan pelatihan dan training tentang penggunaan sistem LAPAK ASIK. Hal tersebut bertujuan agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat semakin baik dan mempermudah masyarakat dalam mengajukan klaim JHT. Sehingga penerapan LAPAK ASIK tersebut dapat meberikan nilai dan manfaat bagi masyarakat luas.

Berdasarkan hasil penelitian yang berkenaan dengan ketersediaan infrastruktur teknologi, Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Mampang sudah menyiapkan dan menyediakan peralatan-peralatan teknologi sebagai penunjang penerapan sistem LAPAK ASIK. Peralatan-peralatan yang disediakan seperti komputer, jaringan internet yang memadai, printer dan unit laptop yang diberikan kepada pegawai yang sedang *Work From Home* (WFH) agar mereka lebih mudah dalam melakukan pekerjaan.



**Gambar 5.6 3 orang Cs yang ditugaskan dalam pelayanan klaim JHT**

Berdasarkan gambar 5.6 diatas dapat disimpulkan adanya kesesuaian antara hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan kedua gambar diatas dijelaskan bahwa dalam pemenuhan kapasitas dalam penerapan sistema LAPAK ASIK, pihak BPJS Ketenagakerjaan terlihat sudah menyiapkan CS (Costumer Sevice) sebagai lini depan yang ditugaskan untuk melayani masyarakat peserta klaim JHT



**Gambar 5.7 Tersedianya 5 unit Komputer dan jaringan internet untuk operasional LAPAK ASIK**

Berdasarkan gambar 5.7 di atas dapat dijelaskan bahwa terdapat kesesuaian hasil wawancara dan dokumentasi bahwa terlihat beberapa peralatan teknologi seperti komputer yang digunakan oleh Cs dalam melayani peserta klaim JHT. Selain itu pada gambar juga terlihat tersedianya jaringan internet sebagai penunjang kinerja yang dilakukan secara *online*.

##### **5. Infrastruktur Teknologi atau Sarana dan Prasana**

Inisiatif 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 (Indrajit, 2004:26). Adapun untuk mengetahui ketersediaan sarana teknologi yang dimiliki maka dapat dilihat melalui jumlah komputer atau sarana teknologi lainnya yang menunjang dalam penerapan e-Government serta jaringan komputer untuk lebih memudahkan dalam mengakses. Untuk menjelaskan mengenai sarana

dan prasarana yang digunakan dijelaskan oleh Ibu Tiara Ayu Pamungkas selaku bagian Umum dan SDM, beliau, menjelaskan bahwa;

“Karena LAPAK ASIK ini sebuah terobosan baru yang tidak menginginkan adanya kontak fisik, maka sarana yang paling utama adalah komputer. Kemudian selain itu karena ini sistem yang pasti yang kita penuhi adalah jaringan internet yang harus memadai. Kemudian karena ini berkaitan dengan CS yang kerjanya masih selang seling maka kita juga memberikan bantuan pulsa untuk mereka yang kerja di rumah. Kemudian untuk keefektifan kinerja cs kita juga memberikan laptop kepada cs agar mereka bisa kerja dimana saja dan kapan saja. Kalau dari sudut sendiri hanya sistemnya saja” (Wawancara pada tanggal 20 Mei 2022 di Kantor Cabang BPJS Mampang ).

Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Ali Mugi selaku Kepala Cabang. Beliau menjelaskan bahwa:

“Terkait sarana dan prasarana tentu kami sudah menyiapkan dengan sebaik mungkin karena ini berkaitan dengan pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Sarana yang sudah kami siapkan karena berkaitan dengan sistem maka prasarana yang pasti sistem komputer kemudian jaringan internet pastinya karena sistem online yang membutuhkan jaringan internet yang memadai. Kemudian untuk yang kerja dirumah kami juga memberikan unit laptop karena CS masih ada yang kerja dari rumah” (Wawancara pada tanggal 20 Mei 2022 di Kantor Cabang BPJS Mampang ).

Masih terkait dukungan sarana dan prasarana juga ditambahkan oleh informan 3 selaku bagian Umum dan pelayanan. Beliau menambahkan bahwa;

“Selain peralatan-peralatan seperti komputer, laptop dan jaringan internet demi kenyamanan dalam bekerja kami juga menyediakan ruangan yang nyaman dengan ditunjang pendingin ruangan seperti Ac dan kipas angin” (wawancara pada tanggal 20 Mei 2022)

Berdasarkan wawancara dengan beberapa informan diatas dapat disimpulkan bahwa dari segi dukungan sarana dan prasarana kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan Mampang sudah memadai. Hal tersebut dapat dilihat dari ketersediaan prasarana seperti seperangkat komputer dan jaringan internet yang memadai. Kemudian untuk menghadapi kemungkinan kerja jarak jauh mereka juga sudah menyiapkan unit laptop. Hal ini juga untuk menunjang kinerja pegawai dalam melayani kebutuhan masyarakat.

Keberhasilan penerapan sistem LAPAK ASIK pastinya memerlukan sarana dan prasarana untuk kelancaran berjalannya sistem yang berbasis elektronik.

Infrastruktur tersebut dapat berupa alat-alat yang menunjang pelaksanaan *e-Government*. Dalam pelaksanaannya menerapkan sistem LAPAK ASIK menyediakan peralatan teknologi informasi yang berupa media alat-alat sebagai penunjang. Peralatan” tersebut berupa komputer, laptop, printer, dan jaringan internet serta kuota pulsa. Seperti apa yang dijelaskan oleh informan yaitu Bapak Ali Mugni selaku Kepala Cabang BPJS Ketenagakerjaan Mampang. Beliau menjelaskan. Beliau menjelaskan bahwa;

“Terkait peralatan-peralatan yang digunakan, karena ini berkaitan dengan sistem maka peralatan-peralatan yang kita siapkan yang pasti adalah unit komputer tentunya. Kemudian karena sistemnya online maka tentu jaringan internet, kemudian unit printer. Kemudian untuk pegawai yang WFH kami berikan unit laptop agar bisa bekerja dimana dirumah”  
“(Wawancara di kantor Cabang BPJS Mampang pada tanggal 20 Mei 2022).

Hal yang sama juga disampaikan oleh informan Ibu Tiara Ayu Pamungkas selaku bagian Umum dan SDM, beliau, menjelaskan bahwa;

“Kalau peralatan, karena sistemnya online sejauh ini peralatan-peralatan yang kita siapkan dalam pengoperasian sistem LAPAK ASIK yaitu yang pastinya komputer, kemudian jaringan internet, kuota pulsa, printer dan kita juga berikan unit laptop kepada CS yang kerja dari rumah agar memudahkan mereka dalam bekerja secara fleksibel”  
“(Wawancara di kantor Cabang BPJS Mampang pada tanggal 20 Mei 2022).

Begitu juga apa yang disampaikan oleh informan 3 selaku bagian pelayanan. Beliau menyampaikan bahwa;

“Terkait fasilitas atau peralatan-peralatan teknologi yang kita sediakan, karena ini berkaitan dengan pelayanan secara online maka peralatan-peralatan yang kita sediakan seperti komputer, jaringan internet atau wifi kemudian printer dan laptop bagi CS yang kebutuhan jadwal kerjanya dirumah. Agar mereka dengan mudah dan fleksibel dalam bekerja”  
“(Wawancara di kantor Cabang BPJS Mampang pada tanggal 20 Mei 2022).

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pihak Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Mampang sudah menyiapkan dan menyediakan peralatan-peralatan teknologi sebagai penunjang penerapan sistem LAPAK ASIK. Peralatan-peralatan yang disediakan seperti komputer, jaringan internet yang memadai, printer dan unit laptop yang diberikan kepada pegawai yang sedang *Work From Home* (WFH) agar mereka lebih mudah dalam melakukan pekerjaan. Berkaitan dengan fasilitas tersebut juga diperjelas

oleh masyarakat sebagai peserta BPJS. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Chandra selaku masyarakat. Beliau menjelaskan; ‘Menurut saya kalau Fasilitas pastinya mereka sudah siapkan. Yang kita tahu yang pasti komputer dan jaringan internet harus ada karena kan sistem *online* ‘ (wawancara dengan masyarakat pada tanggal 21 Mei 2022).

Hal yang sama juga dijelaskan oleh ibu Naomi selaku masyarakat selaku peserta BPJS Ketenagakerjaan. Beliau menjelaskan;

“Menurut saya karena ini sebuah peraturan baru yang harus diterapkan maka mau tidak mau mereka yah harus siap segalanya termasuk fasilitas dan peralatan yang digunakan dalam menhalankan sistem. Kalau fasilitas tentunya gedung, ruangan yang nyaman. Kalau peralatan yang pasti komputer pasti ada dan jaringan internet karena kan sistem online.(wawancara dengan masyarakat pada tanggal 21 Mei 2022)

Hal yang senada juga disampaikan oleh Bapak Zidane selaku peserta klaim JHT. Beliau menjelaskan bahwa;

“Terkait fasilitas dan peralatan-peralatan yang digunakan, menurut saya sejauh ini sudah baik mbak..kalau kita lihat fasilitas seperti gedung dan ruangan sudah bagus dan nyaman. Kemudian kalau peralatan sudah ada komputer pastinya keudian jaringan internet juga apalagi sistem LAPAK ASIK ini kan online harus ada internet” (wawancara dengan masyarakat pada tanggal 21 Mei 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat peserta Klaim JHT terkait fasilitas dan peralatan-peralatan yang digunakan dapat disimpulkan bahwa fasilitas dan peralatan yang digunakan kantor cabang BPJS Mampang sudah memadai. Hal tersebut ditunjukkan dengan kondisi gedung dan ruangan yang bagus dan nyaman. Kemudian tersedianya peralatan teknologi seperti komputer dan jaringan internet.

Selain hasil penelitian ini didukung dengan hasil observasi dan teori, peneliti juga mencoba menggunakan teknik dokumentasi melalui foto pribadi yang berkaitan dengan ketersedianya fasilitas dan peralatan teknologi seperti komputer dan jaringan internet yang disediakan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Mampang. Seperti yang terlihat pada gambar berikut;



**Gambar 5.8 Susuana ruangan pelayanan LAPAK ASIK di Kantor BPJS Mampang**

Berdasarkan gambar 5.8 di atas dapat dijelaskan bahwa terdapat kesesuaian antara hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan gambar 5.8 dapat dijelaskan bahwa dalam mendukung penerapan sistem LAPAK ASIK pihak BPJS sudah menyiapkan fasilitas berupa ruangan yang besar dan nyaman serta dilengkapi dengan peralatan teknologi seperti komputer. Fasilitas dan peralatan teknologi tersebut dalam rangka mendukung penerapan sistem LAPAK ASIK agar kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat semakin baik.

## **6. Strategi Pemikiran Kepemimpinan**

Dalam penerapan *e-Government* 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. Disamping itu juga pemimpin yang mempunyai wawasan tentang *e-Government* dapat mengatasi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan *e-Government* secara operasional (Indrajit, 2004:27).

Pesatnya perkembangan teknologi informasi saat ini, membawa dampak perubahan pada manajemen birokrasi pemerintahan khususnya pada setor pelayanan publik. Dengan pesatnya perkembangan teknologi mendukung pada arah kebijakan dan strategi pemerintah dalam mengembangkan konsep *e-Government* dalam pelayanan publik.

Cepat lambatnya suatu keputusan dalam sebuah organisasi ditentukan oleh seorang pemimpin. Keputusan yang diambil oleh Kepala BPJS Ketenagakerjaan Cabang Mampang adalah menerapkan sistem layanan tanpa kontak fisik (LASIK) pada layanan klaim JHT. Hal ini tentu bertujuan untuk mengurangi kontak fisik para peserta klaim JHT pada saat mengajukan klaim JHT di Kantor BPJS Cabang Mampang Jakarta Selatan. Sekaligus kebijakan ini mendukung program pemerintah dalam memutus mata rantai penyebaran virus corona di masa Pandemi Covid-19. Saat ini Kepala Cabang BPJS Ketenagakerjaan Mampang dikepalai oleh Bapak Ali Mugni pada saat wawancara beliau menjelaskan bahwa;

“Tentu saja saya mendukung 100% penerapan sistem LAPAK ASIK ini. Karena Program ini kan sudah menjadi kebijakan kantor pusat yang harus didukung dan dilaksanakan oleh kita sebagai pelaksana. Hal ini juga merupakan upaya pemerintah dalam penerapan konsep e-government dalam pelayanan publik di era digitalisasi tentunya. Diterapkannya sistem LAPAK ASIK ini agar kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Mampang dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal. Sistem LAPAK ASIK ini diharapkan dapat memberikan kemudahan, kecepatan dan transparansi kepada masyarakat yang akan mengklaim JHT” (Wawancara dengan Bapak Ali Mugni selaku kepala BPJS Ketenagakerjaan Cabang Mampang Jakarta Selatan pada Tanggal 20 Mei 2022)

Hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Tiara Ayu Pamungkas selaku bagian Umum dan SDM, beliau, menjelaskan bahwa;

“Kalau saat ini jelas pasti mendukung karena harus formula sistem baru yang dapat mengakomodir saat wabah covid 19. Jadi sangat mendukung pastinya apalagi saat ini kan eranya digital yang mengarahkan semua pelayanan baik di BUMN maupun Swasta sudah mulai mengarah kepada bentuk digitalisasi. Karena dengan digitalisasi mengurangi tenaga manusia. Nah terkait bentuk dukungannya sejauh ini bentuk dukungan kita adalah kita melaksanakan sesuai dengan aturan, jadi ketika LAPAK ASIK itu diturunkan dari Kantor Pusat ke Kantor cabang. Jadi struktur organisasi kita itu ada Kantor Pusat, Kantor Wilayah dan Kantor Cabang, nah yang mana Kantor Pusat ini kedudukannya sangat strategis yaitu pembuat kebijakan artinya tidak ada pelayanan didalam nya hanya membuat kebijakan. Kanwil kedudukannya sebagai perantara apabila pusat ingin mengeluarkan kebijakan itu melalui kantor wilayah dan ini juga tidak ada pelayanan. Sedangkan kantor cabang adalah sifatnya operasional atau melaksanakan setiap aturan atau kebijakan yang diberikan oleh kantor pusat. Jadi bentuk dukungan yang dilakukan oleh kantor cabang adalah melaksanakan setiap kebijakan dengan aturan atau perubahan-perubahan kebijakan yang diberikan oleh kantor pusat”. (Wawancara di Kantor Cabang BPJS Mampang dengan Ibu Tiara Ayu Pamungkas pada tanggal 20 Mei 2022).



Terkait hal tersebut juga diperkuat oleh pernyataan yang disampaikan informan 3 Selaku Bagian Umum dan pelayanan. Beliau menambahkan bahwa;

“Menurut saya bapak pimpinan atau dalam hal kepala cabang tentu sangat mendukung dengan adanya sistem LAPAK ASIK yang diberlakukan oleh pusat. Kalau bentuk dukungan yang diberikan seperti Prasarana pendukung dan tentu SDMnya juga yang dipersiapkan dan tentunya pelaksanaannya juga dengan mengikuti semua aturan yang berlaku” (Wawancara dengan informan 3 pada tanggal 20 Mei 2022 di Kantor Cabang BPJS Mampang)

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan diatas dapat disimpulkan bahwa sejauh ini Kepala BPJS Ketenagakerjaan Cabang Mampang Jakarta Selatan tentunya sangat mendukung dengan kebijakan penerapan sistem LAPAK ASIK. bentuk dukungan yang dilaksanakan oleh Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Mampang adalah dengan melaksanakan setiap kebijakan-kebijakan dan aturan yang diberikan oleh Kantor Pusat, termasuk Kebijakan dan aturan-aturan dalam pelaksanaan dan operasional LAPAK ASIK. Selain itu bentuk dukungan yang diberikan juga berupa pemenuhan sarana dan prasarana serta SDM yang memadai sebagai penunjang jalannya sistem LAPAK ASIK. Hal ini juga dibenarkan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan kalaim JHT, seperti yang disampaikan oleh Bpk Chandra selaku peserta klaim JHT. Beliau menjelaskan bahwa;

“Menurut saya sejauh ini tentunya pasti mendukung karena ini kan kantor Cabang pasti sudah ada perintah dari Kantor Pusat, maka mau tidak mau sebagai kantor Cabang harus melaksanakan apa yang diperintahkan oleh kantor pusat. Seperti Sistem LAPAK ASIK ini yah harus didukung dan dilaksanakan oleh kantor Cabang. Kalau bentuk dukuganya sih mungkin susuai aturan dan prosedur aja sih mbak dan mungkin sarana juga dan kesiapan Petugasnya juga sih” (wawancara degan masyarakat pada tgl 21 Mei 2022).

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Zidane Ghati selaku masyarakat pengguna layanan BPJS Ketenagakerjaan. Beliau menyampaikan bahwa;

“Terkait dukungan ya tentunya pasti mendukung, karena LAPAK ASIK ini kan sudah menjadi kebijakan kantor pusat dan harus dilaksanakan oleh Kantor Cabang, jadi mau gak mau harus didukung oleh yang ada dibawahnya sebagai pelaksana. Bentuk dukunganya mungkin SDM nya harus siap dan sarana dan prasarana nya juga harus bagus dan sesuai agar

sistem LAPAK ASIK ini dapat digunakan dengan mudah oleh kita sebagai masyarakat' (Wawancara dengan masyarakat pada tgl 21 Mei 2022). Begitu juga apa yang disampaikan oleh Ibu Naomi selaku masyarakat pengguna layanan BPJS, menjelaskan bahwa;

“Menurut saya sejauh ini BPJS Cabang Mampang mendukung pelaksanaan atau penerapan sistem LAPAK ASIK ini. Hal ini dapat kita lihat dari sarana dan prasarana yang disediakan oleh Kantor BPJS”

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat terkait dukungan sarana dan prasarana yang diberikan kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Mampang Jakarta Selatan, menurut masyarakat sejauh ini sudah baik. Karena sarana dan prasarana yang disediakan sudah layak dan baik, hal ini juga menjadi penting demi kelancaran dalam penerapan sistem LAPAK ASIK.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan ada kesesuaian dengan hasil wawancara. Berdasarkan temuan di lapangan bahwa memang betul sistem LAPAK ASIK sudah diterapkan dalam pengajuan klaim JHT. Hal tersebut terlihat ketika peneliti berada di Kantor BPJS Kantor Cabang Mampang masyarakat yang datang langsung ke kantor tetap diarahkan ke sistem LAPAK ASIK dan diminta untuk pulang ke rumah oleh petugas security. Hal tersebut membuktikan bahwa dukungan dan komitmen pimpinan dalam menerapkan sistem LAPAK ASIK.

Untuk mengetahui terkait kesiapan anggaran yang dialokasikan dalam penerapan sistem LAPAK ASIK, peneliti mencoba melakukan wawancara dengan informan 1 yaitu Bapak Ali Mugni selaku Kepala Cabang BPJS Ketenagakerjaan Mampang. Beliau menjelaskan. Beliau menjelaskan bahwa;

“Karena ini kebijakan pusat maka untuk alokasi anggaran kami sebagai kantor cabang tidak mengalokasikan dana atau anggaran. Kantor cabang hanya menjalankan perintah dari kantor pusat. Kecuali memang untuk menambahkan fasilitas untuk pengoperasian LAPAK ASIK seperti PC atau laptop serta jaringan internet’(Wawancara pada tanggal 20 Mei 2022 di Kantor Cabang BPJS Mampang )

Hal senada juga diungkapkan oleh Ibu Tiara Ayu Pamungkas selaku bagian Umum dan SDM, beliau, menjelaskan bahwa;

“Kalau anggaran karena kita posisinya adalah kantor cabang maka secara dampak anggaran kita tidak ada alokasi anggaran karena kan basisnya basis sistem. Jadi yang menyediakan anggaran adalah kantor pusat kalau kantor

cabang hanya mengoperasikan saja kecuali seperti penambahan laptop agar CS bisa fleksibel kerjanya” (Wawancara pada tanggal 20 Mei 2022 di Kantor Cabang BPJS Mampang ).

Begitu juga apa yang dijelaskan oleh informan 3 yaitu selaku bagian pelayanan di Kantor BPJS. Beliau menjelaskan bahwa;

“Untuk anggaran pastinya ada kantor pusat yang menyiapkan alokasi anggaran. Kalau disini hanya kantor cabang yang bertugas menjalankan kebijakan dari pusat jadi kita tidak terdampak dalam menyediakan alokasi anggaran untuk sistem LAPAK ASIK” (Wawancara pada tanggal 20 Mei 2022 di Kantor Cabang BPJS Mampang )”

Dari beberapa informan diatas dapat disimpulkan bahwa dalam hal alokasi anggaran, kantor cabang tidak terkena dampak dalam alokasi dana anggran karena semua anggaran dalam pembuatan sistem LAPAK ASIK dialokasikan oleh kantor pusat. Kantor cabang hanya menjalankan perintah dan kebijakan yang diberikan oleh kantor pusat terkecuali dalam menyediakan fasilitas tambahan seperti laptop, PC dan jaringan internet disediakan oleh kantor cabang.

Dalam penerapan digitalisasi pelayanan publik hal yang penting dan sekaligus sebagai penentu keberhasilan dalam pengembangan sistem *e-government* yaitu nilai kegunaan. Sistem *e-govermnet* dikatakan berhasil apabila dapat diterima dan dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat secara luas. Karena secara umum konsep e-goverment melalui digitalisasi pelayanan umum adalah bertujuan untuk meningkatkan kulaitas pelayan kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Berkaitan dengan manfaat dan nilai kegunaan yang diberikan oleh sistem LAPAK ASIK kepada masyarakat dijelaskan oleh Bapak Ali Mugni selaku Kepala Cabang BPJS Ketenegakerjaan Mampang. Beliau menjelaskan. Beliau menjelaskan bahwa;

“Kalau berbicara keunggulan dibandingkan sistem sebelumnya yang pasti lebih memangkas waktu. Karena CS tidak memverifikasi data dari awal sampai akhir. Kemudian yang kedua, dari beban pekerjaan dan pelayanannya juga berkurang kemudia tingkat stres mereka juga berkurang. Karena mereka tidak bertemu langsung dengan peserta. Karena kalau bertemu langsung yang terkuras bukan hanya tenaga tapi emosi juga. Kemudian memangkas beban biaya juga” “(Wawancara di kantor Cabang BPJS Mampang pada tanggal 21 Mei 2022).

Hal senda juga disampaikan oleh Ibu Tiara Ayu Pamungkas selaku bagian Umum dan SDM, beliau, menjelaskan bahwa;

“Terkait keunggulan dibandingkan dengan sistem yang sebelumnya, tentu karena ini digitalisasi pasti lebih memangkas waktu, kemudian lebih memangkas biaya. Kemudian lebih memangkas beban kerja bagi pelayanan. Selain itu dapat mengurangi tingkat kesetresan pegawai karena tidak kontak langsung dengan customer. Karena kalau bertemu langsung tidak hanya tenaga tapi mengurus emosi juga saat menghadapi customer” (Wawancara di kantor Cabang BPJS Mampang pada tanggal 21 Mei 2022).

Hal tersebut juga ditambahkan oleh informan 3 selaku bagian pelayanan. Beliau menambahkan bahwa;

“Menurut dengan sistem online ini pastinya lebih menghemat waktu karena tidak perlu antri, kemudian dapat mengurangi beban biaya juga. Selain itu mengurangi beban kerja juga karena pekerjaan dibantu oleh sistem. Jadi lebih efektif dan efisien pastinya” (Wawancara di kantor Cabang BPJS Mampang pada tanggal 21 Mei 2022).

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan di atas dapat disimpulkan bahwa dengan sifatnya yang digital dan online, maka penerapan sistem LAPAK ASIK banyak memberikan keunggulan bagi BPJS Ketenagakerjaan. Keunggulan-keunggulan yang didapatkan seperti, memberikan kemudahan, dapat memangkas waktu, menghemat biaya dan mengurangi beban kerja dalam pelayanan. Selain itu dapat mengurangi tingkat stres pegawai karena tidak bertemu langsung dengan peserta. Kalau dilihat dari segi manfaat dan keuntungan sistem LAPAK ASIK ini juga tidak hanya bagi kantor BPJS dan pegawai, tetapi manfaat dan keuntungan juga dapat dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Ali Mugni selaku Kepala Cabang BPJS Ketenagakerjaan Mampang. Beliau menjelaskan. Beliau menjelaskan bahwa;

“Sebenarnya tujuan diciptakannya sistem LAPAK ASIK ini tentu tujuannya agar dapat memberikan manfaat bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan sistem LAPAK ASIK ini tentunya karena dimasa pandemi pastinya masyarakat terhindar dari kerumunan karena tidak perlu antri. Kemudian masyarakat dapat menghemat biaya karena tidak perlu datang jauh-jauh ke kantor cabang. Selain itu dapat menghemat biaya. Sehingga

klaim yang dilakuan lebih efektif dan efisien” ”(Wawancara di kantor Cabang BPJS Mampang pada tanggal 21 Mei 2022).

Terkait hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Tiara Ayu Pamungkas selaku bagian Umum dan SDM, beliau, menjelaskan bahwa;

“Kalau keuntungan dan manfaat buat masyarakat yang pasti mereka tidak perlu antri, tidak perlu datang ke kantor cabang jadi lebih menghemat waktu. kemudian lebih menghemat biaya juga. Selain itu mereka juga dapat terhindar dari penyebaran virus corona karena tidak berkerumun saat antri di Kantor cabang jadi klaim bisa dilakukan dimana aja” (Wawancara di kantor Cabang BPJS Mampang pada tanggal 21 Mei 2022).

Hal yang sama juga disampaikan oleh informan 3 selaku bagian pelayanan. Beliau menyampaika bahwa;

“Dengan sistem LAPAK ASIK ini menurut saya banyak manfaat dan keuntungan yang akan didapatkan oleh masyarakat. Mereka lebih dapat menghemat waktu karena tidak memerlukan waktu untuk mengantri. Kemudian menghemat biaya, kemudian dapat dilakukan dimana saja tanpa datang langsung ke kantor. Lebih efektif dan efisien pastinya” (Wawancara di kantor Cabang BPJS Mampang pada tanggal 21 Mei 2022).

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan diatas dapat disimpulkan bahwa selain memberikan manfaat bagi pegawai, penggunaan sistem LAPAK ASIK juga banyak memberikan manfaat bagi masyarakat peserta klaim JHT. Manfaat dan keuntungan yang didapatkan masyarakat seperti; memberikan kemudahan karena klaim dapat dilakukan dimana saja. kemudian dapat menghemat waktu karena tidak harus melakukan dan antri di kantor BPJS. Jadi klaim JHT dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Berkaitan dengan hal tersebut juga dibenarkan juga oleh masyarakat sebagai peserta klaim JHT yang sudah pernah menggunakan sistem LAPAK ASIK, mereka menyatakan bahwa banyak manfaat dan keuntungan yang didapatkan setelah menggunakan sistem tersebut dibandingkan dengan sebelumnya yang masih menggunakan sistem manual. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Zidan Ghati selaku peserta klaim JHT menjelaskan bahwa bahwa;

“Menurut saya dengan adanya sistem LAPAK ASIK ini tentu ada manfaat dan keuntungan juga buat masyarakat. Misalnya karena ini kan online yang jelas keuntungannya sih dapat menghemat waktu, menghemat biaya, dan juga kita tidak perlu antri panjang sehingga pada saat ini masa pandemi jadi kita

tidak kontak fisik langsung dengan orang-orang. Namun kendalanya adalah masih banyak masyarakat yang awalnya tidak tahu dengan adanya sistem ini sehingga akhirnya datang ke Kantor Cabang dan pada saat disana tetap diarahkan ke sistem LAPAK ASIK jadi harus pulang dan melakukan klaim lewat LAPAK ASIK” (Wawancara dengan masyarakat pada tanggal 22 Mei 2022).

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Chandra selaku peserta klaim JHT. Beliau menjelaskan bahwa;

“Kalau berbicara manfaat dan keuntungan, menurut saya mbak pasti ada keuntungannya, karena kan sistem online jadi kita tidak harus jauh-jauh dan antri di Kantor BPJS, yang pasti menghemat waktu dan biaya yh mbak. Cuma masalahnya banyak yang belum mengetahui informasi sistem LAPAK ASIK. Karena tidak tau beritanya. Kemudian banyak masyarakat banyak yang belum faham dengan sistemnya”. (Wawancara dengan masyarakat pada tanggal 22 Mei 2022).

Masih terkait hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Naomi sebagai peserta klaim JHT menjelaskan bahwa;

“Menurut saya ada manfaat dan keuntungan yang kita dapatkan dengan adanya sistem online ini. Misalnya kita dapat menghemat biaya terutama waktu karena bagi yang sibuk kerja kan tidak harus datang ke kantor cabang. Tapi masalahnya seperti kemarin saya datang langsung ke kantor karena awalnya belum tau kalau pakai sistem LAPAK ASIK. Tapi akhirnya setelah datang ke kantor tetap diarahkan ke LAPAK ASIK dan disuruh pulang untuk melakukan klaim via LAPAK ASIK. Kemudian kita juga belum faham sistemnya jadi harus mempelajari dulu sistemnya” (Wawancara pada tanggal 22 Mei 2022).

Terkait hal tersebut berbeda dengan apa yang diungkapkan oleh Bapak Dodi selaku masyarakat peserta klaim JHT. Beliau menjelaskan bahwa;

“Menurut saya mbk karena saya udah tua. Saya tidak menggunakan sosial media karena jujur saya gaptek terhadap teknologi. Jadi menurut saya tetap lebih mudah sistem yang lama manual meskipun harus mengantri mbak. Memang betul mungkin bagi yang faham teknologi sistem sekarang lebih menguntungkan karena sistem online” (Wawancara dengan masyarakat pada tanggal 22 Mei 2022).

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat diatas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya sistem LAPAK ASIK tentu membawa manfaat dan keuntungan bagi masyarakat, karena dengan sistemnya online dapat

menghemat waktu dan biaya bagi masyarakat. Namun meskipun demikian masih ada kendala dan masalah yang dihadapi masyarakat seperti masyarakat belum banyak mengetahui informasi tentang LAPAK ASIK dan masyarakat masih banyak yang belum faham tentang prosedur step-step dalam penggunaan sistemnya terutama masyarakat yang tidak menggunakan sosial media terlebih bagi masyarakat yang tidak faham dengan teknologi. Sehingga Hal tersebut yang menjadi pekerjaan rumah bagi pihak BPJS. Terkait klaim JHT yang saat ini sedang menjadi topik yang hangat banyak masyarakat yang melakukan klaim JHT, karena berbagai alasan seperti korban PHK oleh perusahaan akibat pandemi dan juga pensiun. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh masyarakat sebagai peserta klaim JHT yaitu bapak Zidan Ghati selaku peserta klaim JHT menjelaskan bahwa bahwa;

“Menurut Saya sistem LAPAK ASIK ini kan muncul ketika peserta klaim yang membeludak ketika pandemi Covid karena banyak yang korban PHK. Kalau berbicara efektif saya rasa cukup efektif tapi memang masalahnya memang masyarakat belum banyak yang tahu informasi secara menyeluruh. Maka perlu adanya sosialisasi langsung ke masyarakat. Sehingga nantinya tentu akan berpengaruh kepada kualitas pelayanan yang semakin baik yang diberikan pihak BPJS” ” (Wawancara dengan masyarakat pada tanggal 22 Mei 2022).

Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Chandra selaku peserta klaim JHT. Beliau menjelaskan bahwa;

“Terkait alasan saya melakukan klaim JHT keran saya korban PHK akibat pandemi Covid 19. Namun ternyata skrng klaim dilakukan melalui sistem baru LAPAK ASIK. Menurut saya sistem ini efektif yh karena sistemnya kan online namun masalahnya masyarakat banyak yang belum tahu termasuk saya sebelumnya tidak tahu. Kalau masyarakat sudah menggunakan sistem ini tentu akan berpengaruh kepada kualitas pelayanan yang tentunya akan semakin baik” Hal senada juga disampaikan oleh Bapak Chandra selaku peserta klaim JHT. Beliau menjelaskan bahwa; ” (Wawancara dengan masyarakat pada tanggal 22 Mei 2022).

Begitu juga menurut oleh Ibu Naomi sebagai peserta klaim JHT menjelaskan bahwa;

“saya juga sama mbak pengajuan klaim ini karena saya terkena PHK saat pandemi covid kemarin. Jadi saya berniat untuk mengajukan klaim, namun

sekarang sudah berubah pengajuan klaim harus pakai sistem online/ Lapak Asik. Awalnya saya tidak tahu informasinya makanya saya datang langsung ke kantor cabang. Menurut saya cukup efektif karena sistemnya online namun jika seluruh masyarakat sudah tahun dan menggunakan sistem LAPAK ASIK. Jelas menurut saya dengan sistem online akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan akan semakin baik. ” (Wawancara dengan masyarakat pada tanggal 22 Mei 2022).

Pendapat diatas berbeda dengan apa yang diungkapkan oleh bapak Dedi Bapak Dedi selaku masyarakat peserta klaim JHT. Beliau menjelaskan bahwa;

“Kalau saya alasan melakukan klaim JHT karena memang usia saya sudah pensiun. Namun ternyata sekarang sudah berubah harus online. Sedangkan saya kurang faham dengan teknologi, dengan online tentang menyulitkan saya yang tidak tahu dengan teknologi apalagi sosial media. Bagi saya lebih efektif cara lama sih mbak sistem manual” ” (Wawancara dengan masyarakat pada tanggal 22 Mei 2022).

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat dua alasan mereka melakukan klaim yaitu peserta klaim sebagai korban PHK dan memang sudah memasuki usia pensiun. Terkait keefektifan sistem LAPAK ASIK menurut masyarakat sudah efektif jika seluruh masyarakat sudah tahu dan faham tentang sistem LAPAK ASIK, karena sejauh ini masih ada masyarakat peserta klaim JHT yang belum mengetahui tentang informasi LAPAK ASIK. Jika seluruh peserta klaim JHT sudah menggunakan LAPAK ASIK. Sehingga pada akhirnya akan berpengaruh kepada kualitas pelayanan yang semakin baik.