

BAB V

PEMBAHASAN

1.1 Pembahasan Hasil Penelitian

1.1.1 Penerapan Sistem LAPAK ASIK dalam Pelayanan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Mampang Jakarta Selatan

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang sangat pesat memaksa pemerintah untuk berupaya melakukan perubahan dan memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Penerapan konsep *E-government* pada pemerintahan menjadi salah satu konsep yang mengharuskan pelayanan publik beralih dari manual ke sistem digitalisasi atau online. Dalam hal ini Pemerintah melalui BPJS khususnya kantor cabang Mampang Jakarta Selatan berupaya melakukan konsep digitalisasi pelayanan kepada masyarakat. Konsep digitalisasi tersebut sebagai kebijakan yang turun dari pusat yang kemudian dilaksanakan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Mampang. Kebijakan tersebut yang berkaitan erat dengan kemudahan pelayanan kepada masyarakat dalam mengurus dan mengajukan klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Dalam penelitian ini untuk mengetahui keberhasilan penerapan konsep-konsep digitalisasi berupa sistem LAPAK ASIK terdapat 6 indikator yang harus dimiliki yaitu infrastruktur data, infrastruktur legal, infrastruktur institusional, SDM dan kepemimpinan. Hasil analisis pembahasan sebagai berikut;

1. Penerapan Sistem LAPAK ASIK dalam Pelayanan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Mampang Jakarta Selatan Berdasarkan indikator infrastruktur Data

Berdasarkan hasil penelitian kesiapan data dalam penerapan Sistem Lapak Asik dalam pelayanan klaim JHT di Bpjs Ketenagakerjaan Mampang Jakarta Selatan sudah baik. Sebelum aplikasi lapak asik digunakan oleh masyarakat, sebelumnya aplikasi lapak asik sudah melalui tahapan uji coba oleh pihak BPJS Cabang Mampang. Uji coba tersebut dilakukan untuk mengukur seberapa jauh kesiapan data dan kemampuan daripada sistem lapak asik tersebut. Karena

dengan kesiapan dan kemampuan tersebut nantinya akan menghasilkan sistem aplikasi yang berkualitas sehingga manfaatnya dapat dirasakan oleh masyarakat peserta klaim JHT.

Menurut indrajit, 2004: 25 mengemukakan bahwa data infrastruktur merupakan seberapa jauh kesiapan dan kemampuan sistem dalam mengelola data yang meliputi manajemen sistem, dokumentasi dan proses kerja yang akan menghasilkan kuantitas dan kualitas data yang bertujuan untuk mendukung dalam penerapan *e-Government*. Selain itu kemampuan dalam mendokumentasi juga menjadi bagian dari standar *penerapan e-Government*. Dengan adanya dokumentasi maka proses mengevaluasi jadi lebih mudah.

Dalam perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat, BPJS Ketenagakerjaan turut andil dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik dengan menerapkan Digital Governance atau e Government. Hal tersebut tentunya dilakukan untuk dapat mengantisipasi adanya complain akibat antrian yang memakan waktu cukup lama. Dengan menghadirkan pemanfaatan layanan Jaminan Hari Tua (JHT) yang bisa di akses pengajuannya pada layanan website LAPAK ASIK (Layanan Tanpa Kontak Fisik) ebagai wujud digital bisa diakses oleh seluruh masyarakat dimanapun. Layanan tersebut menyajikan antrian online dimana peserta klaim JHT dapat melakukan pemesanan terkait tanggal dan jam kedatangan, mengetahui jumlah saldo yang diterima, dan bisa memantau langsung tracking prosesnya. Namun pada penerapannya dibutuhkan kesiapan data yang memastikan kualitas dan efektifan daripada penerpan sistem lapak asik tersebut.

2. Penerapan Sistem LAPAK ASIK dalam Pelayanan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Mampang Jakarta Selatan Berdasarkan indikator infrastruktur Legal

Berdasarkan hasil penelitian bahwa yang menjadi landasan pemerintah untuk menerapkan sistem e-government salah satunya dalam menerapkan sistem LAPAK ASIK di BPJS Ketenagakerjaan Mampang yaitu adanya aturan dan kebijakan dari kantor pusat untuk menyelenggarakan pelayanan digital dalam mendorong penerapan sistem e-government. Kebijakan tersebut mengacu kepada dasar hukum yaitu Permenaker Nomor 2 Tahun 2022 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pembayaran Manfaat Jaminan Hari Tua (JHT). Dalam peraturan tersebut terdapat dua cara dalam melakukan klaim atau mancairan JHT yaitu offline dan online. maka mengacu kepada aturan tersebut pemerintah membuat terobosan baru dengan membuat sistem LAPAK ASIK yang bertujuan untuk kemudahan dan pelayanan yang baik kepada masyarakat terbaik bagi masyarakat.

Menurut Indrajit, (2004: 25) Infrastruktur legal atau regulasi merupakan dasar hukum dan peraturan-peraturan yang menjadi landasan dalam penerapan *e-Government*. Selain itu dasar hukum dan peraturan-peraturan yang kemudian dapat 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. Dalam penerapan sistem LAPAK ASIK yang menjadi dasar hukum yaitu berupa peraturan kementerian tenaga kerja

Dalam pengembangan *e-Government* di setiap instansi harus selaras dengan regulasi. Dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, *e-Government* ditujukan untuk menjamin keterpaduan sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen dan informasi elektronik dalam mengembangkan sistem pelayanan publik yang transparan. Oleh karena itu adanya dukungan kebijakan menjadi faktor penting dalam kesuksesan penerapan sistem e-Government melalui sistem teknologi informasi. Begitu juga dalam penerapan sistem LAPAK ASIK oleh BPJS Cabang Mampang dukungan regulasi dari pemerintah pusat menjadi

landasan utama untuk mewujudkan sistem pelayanan yang mudah, cepat dan efektif kepada masyarakat.

3. Penerapan Sistem LAPAK ASIK dalam Pelayanan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Mampang Jakarta Selatan Berdasarkan indikator infrastruktur Institusional

Sosialisasi merupakan Indikator dukungan lainnya yang menentukan keberhasilan diterapkannya konsep digitalisasi adalah sosialisas. Sosialisasi menjadi hal yang sangat penting yang dilakukan pada masyarakat secara bertatap langsung maupun tidak langsung. Tujuan diadakanya sosialisasi adalah untuk mengenalkan sistem LAPAK ASIK yang akan digunakan. Karena dengan adanya sisitem LAPAK ASIK ini menjadi sesuatu yang baru bagi masyarakat yang sebelumnya masyarakat belum pernah mengetahuinya. Yang paling penting dari manfaat osialisasi agar masyarakat mengetahui bagaimana prosedur dan alur dalam menggunakan sistem LAPAK ASIK.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara dapat ditemukan bahwa dukungan sosialisasi yang dilakukan oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan Cabang Mampang sejauh ini sudah dilakukan secara online. Sosialisasi dilkauan melalui berbagai media sosial seperti Facebook, Intagram, Whatsapp dll. Pihak BPJS Ketenagakerjaan Mampang sudah melakukan beberapa hal dalam mensosialisasikan sistem LAPAK ASIK yaitu melalui layanan informasi dengan menyediakan poster yang diunggah dimedia sosial instgaram. Dalam media sosial tesebut sudah tercantumm tata cara atau aluran pengajuan klaim JHT melalui sistem LAPAK ASIK.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan sosialiasi yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan belum berjalan dengan baik. Karena pihak BPJS selama ini hanya mensosialisasikan secara online atau melalui media sosial saja tanpa lagsung bertatap muka dengan masyarakat. Sehingga berdasarkan temuan dilapangan masyarakat masih banyak yang belum mengetahui adanya sistema LAPAK ASIK. hal tersebut dikarenakan tidak semua masyarakat menggunakan dan faham dengan media sosial terlebih masyarakat yang sudah lanjut usia. Maka dengan demikian perlu untuk mensosialisasikan sistem LAPAK ASIK langsung

kepada masyarakat agar penggunaan dapat menyulurh kepada semua peserta klaim JHT.

4. Penerapan Sistem LAPAK ASIK dalam Pelayanan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Mampang Jakarta Selatan Berdasarkan indikator Sumber Daya Manusia (SDM)

Bedasarkan hasil penelitian melalui wawancara dukungan yang diberikan dalam penerapan sistem LAPAK ASIK dari segi kesiapan sumber daya manusia (SDM) yang disiapkan BPJS Ketenagakerjaan sudah disiapkan dengan sebaik mungkin. Kesiapan SDM yang dilakukan dengan melakukan pembekalan kepada SDM atau pegawai yang akan ditugaskan dalam pengoperasian sistem LAPAK ASIK tersebut. Pembekalan dilakukan dengan mengadakan pelatihan dan ToT (*Training of Trainer*) agar SDM betul-betul sudah sisap terlebih untuk bagian CS (*Costumer Sevice*) harus menguasai sistem karena menajdi lini terdepan yang berhubungan langsung dengan costumer atau masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan hasil obeservasi dilapangan terdapat kesesuaian dengan hasil wawancara terkait kesiapan SDM atau pegawai dalam hal ini adalah CS (*Costumer Sevice*). Saat peneliti melakukan observasi ke lapangan yaitu di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Mmapng terlihat petugas lini depan dalam hal ini para CS sedang melakukan wawancara dengan peserta klaim JHT melalui virtual atau *online*. Hal ini membuktikan bahwa para pegawai atau CS sudah dipersiapkan dengan pembekalan-pembekalan dalam menjalankan sistem LAPAK ASIK salah satunya dengan tarining-tarining *step-step* dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalau sistem LAPAK ASIK.

Hal tersebut juga sejalan dengan pendapat yang diungkapkan oleh Risma, (2013) bahwa sebaik apapun sistem yang di bangun dan perangkat yang disiapkan, tidak akan berarti tanpa SDM yang memadai. Dalam hal ini kunci keberhasilan penerapan sistem LAPAK ASIK juga berada pada kesisapan SDM yang ditugaskan.

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dapat diketahui bahwa kesiapan dan ketersediaan pegawai yang ditugaskan dalam pengoperasian sistem

LAPAK ASIK, dalam hal tersebut pihak BPJS Cabang Mampang sudah menyiapkan 5 orang pegawai yang dibagi menjadi dua bagian dengan tugas yang berbeda-beda. Bagian pertama yang disebut dengan lini depan atau *front office*. Pada bagian front ini dipegang oleh CS (*Customer Service*). Kemudian pada bagian yang kedua yaitu *back office* atau lini belakang. Pada bagian belakang dilakukan oleh penata madya pelayanan. Berkaitan dengan tugasnya, CS (*Customer Service*) bertugas memverifikasi dokumen yang masuk ke dalam sistem LAPAK ASIK melalui wawancara secara online dengan peserta klaim. Kemudian pada lini belakang atau penata madya pelayanan bertugas melakukan verifikasi ulang sampai ke klaim yang dilakukan peserta benar-benar *valid*. Semua pegawai tersebut yang pasti sebelumnya sudah dilakukan pembekalan-pembekalan melalui pelatihan yang diberikan tentang penggunaan sistem LAPAK ASIK. sehingga ketika sistem digunakan, SDM yang ditugaskan sudah betul-betul siap melayani masyarakat dengan sistem yang baru.

Hasil wawancara juga didukung oleh hasil observasi lapangan. Berdasarkan hasil temuan lapangan memang betul pada pelayanan LAPAK ASIK ada terdapat 3 orang *Customer Service* yang sedang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui virtual. Kemudian juga terlihat 2 orang pegawai lainnya yang bertugas dibagian kantor yang berada dibelakang pelayanan bagian depan. Dengan demikian terdapat kesesuaian antara hasil wawancara dengan temuan lapangan.

Hasil penelitian juga sejalan dengan teori yang diungkapkan oleh Indrajit, (2006) bahwa kapasitas sumberdaya manusia merupakan elemen penting dalam menerapkan konsep digitalisasi pada sektor publik. Dalam teori tersebut pengkapasitasan terdiri dari jumlah peralatan teknologi dan jumlah sumber daya manusia atau pegawai yang ditugaskan. Dalam penerapan sistem LAPAK ASIK pihak BPJS sudah menugaskan sebanyak 5 orang pegawai khusus menangani klaim JHT melalui LAPAK ASIK. selain itu pengkapasitasan juga dapat berupa ketersedianya jumlah peralatan-peralatan teknologi yang digunakan dalam sebuah sistem.

5. Penerapan Sistem LAPAK ASIK dalam Pelayanan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Mampang Jakarta Selatan Berdasarkan indikator Infrastruktur Fasilitas dan Peralatan Teknologi

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dari segi dukungan peralatan teknologi 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 unit 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.

Hal tersebut juga didukung oleh hasil observasi dilapangan. Berdasarkan temuan dilapangan bahwa terdapat peralatan-peralatan seperti komputer, jaringan internet atau wifi yang disediakan oleh pihak Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Mampang. Peralatan-peralatan tersebut tentunya menjadi faktor yang sangat penting dalam penunjang pengoperasian sistem LAPAK ASIK.

Hasil penelitian tersebut juga sejalan dengan teori Indrajit (2006) yang menyatakan bahwa ketersediaan infrastruktur merupakan 50% indikator keberhasilan dalam penerapan konsep digitalisasi. Dalam penerapan sistem LAPAK ASIK ketersediaan fasilitas dan peralatan-peralatan teknologi menjadi faktor yang dapat menentukan berhasil atau tidaknya sistem tersebut digunakan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Mampang. Fasilitas dan peralatan teknologi merupakan sarana dan prasarana yang digunakan oleh BPJS Ketenagakerjaan untuk menjalankan sistem LAPAK ASIK tersebut. dengan tersedianya peralatan ini dapat membantu dalam mengoperasian sistem LAPAK ASIK tersebut.

1.1.2 Penerapan Sistem LAPAK ASIK dalam Pelayanan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Mampang Jakarta Selatan Berdasarkan indikator Strategi Kepemimpinan

Dukungan seorang pemimpin merupakan indikator utama dalam keberhasilan penerapan konsep *e Government*. Dukungan seorang pemimpin akan berpengaruh terhadap penerapan dalam kebijakan tersebut. Karena kebijakan

dijalankan cenderung berkerja dengan model manajemen *top-down*, Indrajit (2006). Pemimpin merupakan pemegang kunci utama diterapkannya sebuah sistem yang berkonsep digitalisasi seperti penerapan sistem LAPAK ASIK yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan melalui Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Mampang Jakarta Selatan.

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dapat diketahui bahwa dukungan yang diberikan oleh Kepala Cabang sebagai pimpinan di Kantor Cabang Mampang yaitu 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.

Bentuk dukungan yang diberikan pimpinan cabang akan berpengaruh kepada setiap aspek dalam penerapan sistem LAPAK ASIK. Dukungan penuh yang diberikan pimpinan dalam hal ini kepala BPJS Cabang mampang untuk melaksanakan kebijakan dalam penerapan sistem LAPAK ASIK dalam rangka membatu program memerintah dalam upaya mengurangi penyebaran Virus Corona melalui pengurangan kontak fisik antar peserta klaim JHT. Selain itu juga untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pengajuan klaim JHT. Semua itu disajikan dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, mudah dan praktis.

Nilai merupakan unsur ketiga dalam menerapkan konsep digitalisasi. Dalam teori Indrajit (2006) nilai merupakan manfaat. Dalam hal ini, manfaat tidak hanya dirasakan oleh kalangan pemerintah saja namun pada kalangan masyarakatpun harus turut merasakannya. Karena dalam hal ini masyarakat yang menjadi target yang dilayani. Maka keberhasilan diterapkannya sebuah inovasi baru juga dilihat dari manfaat yang sudah dirasakan oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dapat diketahui bahwa bahwa dengan sifatnya yang digital dan *online*, maka penerapan sistem LAPAK ASIK banyak memberikan keuntungan bagi BPJS Ketenagakerjaan. Keuntungan atau manfaat 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 LAPAL ASIK ini juga tidak hanya bagi kantor BPJS dan pegawai, tetapi manfaat dan keuntungan juga dapat dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dengan beberapa masyarakat sebagai peserta klaim JHT dapat diketahui bahwa dengan adanya sistem LAPAK ASIK tentu membawa manfaat dan keuntungan bagi masyarakat, karena dengan sistemnya yang *online* maka akan dapat menghemat waktu dan biaya bagi masyarakat. Namun meskipun demikian masih ada kendala dan masalah yang dihadapi masyarakat. Dalam hal ini masyarakat belum banyak mengetahui informasi tentang LAPAK ASIK dan masyarakat juga masih banyak yang belum faham tentang prosedur step-step dalam penggunaan sistemnya terutama masyarakat yang tidak menggunakan sosial media terlebih lagi bagi masyarakat sudah lanjut usia yang tidak mengenal teknologi informasi. Maka perlu sosialisasi langsung kepada masyarakat agar masyarakat secara keseluruhan dapat menikmati pelayanan online. Sehingga nantinya akan membawa kebaikan pada kualitas pelayanan yang diberikan pihak BPJS kepada masyarakat.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh teori yang dikemukakan oleh Kasmir dalam Pasolong (2007:133) yang mengatakan bahwa bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Dengan menerapkan sistem LAPAK ASIK pihak BPJS Ketenagakerjaan Cabang Mampang tentunya dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya pemangkasan waktu perizinan, pemangkasan biaya serta membrikan kesehatan kepada masyarakat karena mengurangi penularan Virus Corona. Hal tersebut dapat menjadi nilai lebih bagi sistem LAPAK ASIK apabila semua masyarakat sudah dapat menerima dan menggunakan sistem tersebut