

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK PROGRAM STUDI ILMU  
ADMNISTRASI PUBLIK

Skripsi, 17 Juli 2022

SYLVIA TRIANI PUTRI

PENERAPAN SISTEM LAYANAN TANPA KONTAK FISIK DALAM  
PELAYANAN KLAIM JAMINAN HARI TUA DI BPJS  
KETENAGAKERJAAN MAMPANG JAKARTA SELATAN TAHUN 2020

VI+100 Halaman+1 Tabel+ 10 Gambar+3 Lampiran

**ABSTRAK**

Meningkatnya peserta klaim jaminan hari tua yang merupakan dampak adanya virus covid-19 membuat pemerintah menerapkan kebijakan dalam pelayanan klaim jaminan hari tua kepada masyarakat. Pengajuan klaim jaminan hari tua hanya dapat diajukan dengan sistem *online* melalui sistem layanan tanpa kontak fisik. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui penerapan sistem layanan tanpa kontak fisik dalam pelayanan klaim jaminan hari tua di BPJS Ketenagakerjaan Mampang Jakarta Selatan. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menemukan bahwa penerapan sistem layanan tanpa kontak fisik di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Mampang Jakarta Selatan sudah berjalan dengan baik dan sudah sesuai dengan aspek-aspek dalam sistem penerapan digitalisasi. Namun, dalam penerapannya masih terdapat aspek yang lemah yaitu pada aspek dukungan sosialisasi yang masih belum maksimal. Selain itu terdapat kendala yaitu masyarakat belum banyak yang mengetahui tentang informasi penggunaan dan prosedur sistem layanan tanpa kontak fisik, sehingga masih banyak masyarakat yang datang langsung ke Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Mampang. Jadi secara umum penerapan sistem layanan tanpa kontak fisik sudah baik namun, belum maksimal. Oleh sebab itu kepada pihak BPJS Ketenagakerjaan Mampang untuk memaksimalkan sosialisasi kepada para peserta klaim jaminan hari tua agar penggunaan sistem layanan tanpa kontak fisik dapat menyuluruh kepada masyarakat peserta klaim jaminan hari tua, sehingga akan menghasilkan *output* berupa peningkatan kualitas pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Daftar pusatka : 30 Referemsi (2010-2020)

Kata kunci : Penerapan, BPJS, JHT dan LAPAK ASIK

FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE STUDY PROGRAM OF  
STATE ADMINISTRATIVE SCIENCES

*Thesis, 17 July 2022*

**SYLVIA TRIANI PUTRI**

**IMPLEMENTATION OF A SERVICE SYSTEM WITHOUT PHYSICAL  
CONTACT IN THE SERVICE OF OLD AGE GUARANTEE CLAIM AT BPJS  
KETENAKERJAAN MAMPANG JAKARTA SELATAN 2020**

*VI+100 Pages+1 Table+ 10 Images+3 Attachments*

**ABSTRACT**

*The increasing number of participants claiming old-age insurance, which is the impact of the Covid-19 virus, has made the government implement policies in service of old-age insurance claims to the public. Submission of old age insurance claims can only be submitted online through the service system without physical contact. The purpose of this study is to determine the application of a service system without physical contact in the service of old age insurance claims at BPJS Ketenagakerjaan, Mampang, South Jakarta. The research method used is a qualitative research method with a descriptive approach. Data collection techniques through interviews, observation and documentation. The results of the study found that the application of the service system without physical contact at the BPJS Ketenagakerjaan Mampang Branch, South Jakarta has been going well and is in accordance with the aspects of the digitalization application system. However, in its application there are still weak aspects, namely the aspect of socialization support which is still not optimal. In addition, there are obstacles, namely that not many people know about information on the use and procedures of the service system without physical contact, so there are still many people who come directly to the BPJS Employment Office of the Mampang Branch. So in general, the implementation of the service system without physical contact is good, but not optimal. Therefore, BPJS Employment Mampang is to maximize socialization to the participants of the old age insurance claim so that the use of the service system without physical contact can be comprehensive to the community of the participants of the old age insurance claim, so that it will produce output in the form of an increase in the quality of excellent service to the community.*

*List of centers : 30 Reference (2010-2020)*

*Keywords: Implementation, BPJS, JHT and LAPAK ASIK*