

IMPLEMENTASI PELAYANAN PENGGUNAAN WEB LAPAK ASIK TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN KLAIM JAMINAN HARI TUA (JHT) DI BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG JUANDA

Nadia Ayu Ningtyas¹ Nurhadi²

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Jl. Rungkut Madya No.1, Gn.Anyar, Surabaya, Jawa Timur, 60294

Email: 21042010027@upnjatim.ac.id , nurupn.data@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penggunaan Web Lapak Asik terhadap peningkatan pelayanan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan yang ditinjau dari bidang pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Juanda. BPJS Ketenagakerjaan akan selalu berupaya untuk memperbaiki dan meningkatkan layanan, salah satu peningkatan dalam bidang pelayanan adalah dengan adanya Web Lapak Asik. Web Lapak Asik ini diadopsi sebagai solusi inovatif untuk mempermudah akses peserta BPJS Ketenagakerjaan terhadap informasi Jaminan Hari Tua (JHT) yang dilakukan secara *online*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode observasi untuk memperluas dan memahami makna sejumlah atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah kemanusiaan. Hasil dari analisis ini menunjukkan variasi dalam implementasi Web Lapak Asik terkait kepraktisan, pelayanan, dan kenyamanan dalam menggunakan Web Lapak Asik terhadap klaim Jaminan Hari Tua (JHT).

Kata Kunci: Optimalisasi Pelayanan, BPJS Ketenagakerjaan, Lapak Asik, Web

Pendahuluan

Pekerja merupakan populasi yang berada dalam rentang usia kerja. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan, yang dikenal sebagai pekerja, merujuk pada setiap individu yang memiliki kemampuan untuk melaksanakan pekerjaan guna menghasilkan barang, jasa, atau pelayanan, baik untuk memenuhi kebutuhan pribadi maupun masyarakat. (Khairati, 2021)

BPJS Ketenagakerjaan merupakan entitas yang menyediakan layanan asuransi dan jaminan sosial. Sebagai bagian dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), BPJS Ketenagakerjaan berfungsi sebagai Badan Hukum Publik yang memiliki tanggung jawab khusus dalam menyelenggarakan program jaminan sosial, terutama dalam sektor ketenagakerjaan. Hal ini sesuai dengan ketentuan Undang-Undang No 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, yang mencakup berbagai bentuk perlindungan seperti Jaminan Pensiun, Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian, Jaminan Hari Tua, dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan. (Pramana et al., 2023)

Dalam konteks Indonesia, jaminan ketenagakerjaan memiliki peran penting dalam melindungi tenaga kerja saat melaksanakan pekerjaannya. Selain itu, peserta BPJS Ketenagakerjaan juga memiliki 4 jaminan bagi tenaga kerja yang menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan, yaitu: Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Hari Tua, Jaminan Kehilangan Pekerjaan, Jaminan Jaminan Kematian.

Jaminan Hari Tua (JHT) merupakan suatu inisiatif layanan publik yang menawarkan jaminan berupa uang tunai kepada pesertanya ketika memasuki masa pensiun, mengalami cacat total tetap, atau menghadapi kematian. Klaim dalam Jaminan Hari Tua dapat diajukan pada berbagai kondisi, termasuk saat peserta mencapai usia pensiun 56 tahun, usia pensiun berdasarkan perjanjian kerja bersama (PKB) perusahaan, berhenti usaha Bukan Penerima Upah (BPU), perjanjian kerja waktu tertentu (PKWT), pengunduran diri dari perusahaan terkait, pemutusan hubungan kerja (PHK), meninggalkan Indonesia secara permanen, mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia. Selain itu, terdapat opsi klaim sebagian dari Jaminan Hari Tua (JHT) pada tingkat 10% atau 30%.

Lapak Asik atau kepanjangan dari Layanan Tanpa Kontak Fisik ini pada mulanya tercipta karena adanya pandemi *covid-19*. Dampak dari *covid-19* banyak perusahaan yang melakukan PHK kepada pekerjanya. BPJS Ketenagakerjaan menciptakan solusi bagi pekerja yang ingin mengajukan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) untuk memenuhi kebutuhan hidup, BPJS Ketenagakerjaan menerapkan Lapak Asik di seluruh kantor cabang sejak bulan Maret 2020 yang terdiri dari kanal *online* dan *osite*. (Wijayanti & Jannah, 2019)

Fokus dalam riset ini adalah penerapan penggunaan Web Lapak Asik dalam meningkatkan pelayanan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Juanda. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan observasi sebagai metode untuk memahami dan mengeksplorasi makna yang diberikan oleh sejumlah individu atau kelompok, yang dianggap berasal dari sisi kemanusiaan. Hasil analisis menunjukkan variasi dalam implementasi Web Lapak Asik terkait aspek kepraktisan, layanan, dan

kenyamanan. Penggunaan Web Lapak Asik untuk klaim Jaminan Hari Tua (JHT) menjadi fokus penelitian ini. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan pemahaman menyeluruh mengenai berbagai aspek, termasuk tingkat kepraktisan, kualitas pelayanan, dan tingkat kenyamanan dalam penggunaan Web Lapak Asik untuk klaim Jaminan Hari Tua (JHT). (Asik et al., 2022)

Pentingnya penelitian ini terletak pada evaluasi dan pemahaman mendalam tentang dampak implementasi Layanan Web Lapak Asik terhadap peningkatan pelayanan klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Juanda. Dengan memperhatikan perubahan signifikan dalam dunia teknologi, penelitian ini menjadi relevan dalam memberikan kontribusi terhadap peningkatan efisiensi lembaga jaminan sosial dan penerapan praktik terbaik dalam pelayanan kepada masyarakat. Melalui kajian ini, diharapkan akan tergambar sejauh mana teknologi web dapat menjadi katalisator untuk merumuskan solusi yang berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas dan kecepatan pelayanan klaim JHT.

Metode Penelitian

Fokus utama penelitian ini adalah pemanfaatan Web Lapak Asik dalam proses klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Tujuan dari penelitian ini adalah memperoleh pemahaman holistik terkait berbagai aspek, mencakup tingkat kepraktisan, kualitas layanan, dan tingkat kenyamanan yang terkait dengan penggunaan Web Lapak Asik dalam klaim Jaminan Hari Tua (JHT).

Metode observasi yang digunakan dalam penelitian ini melibatkan pengamatan langsung terhadap peserta BPJS Ketenagakerjaan yang mengajukan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) melalui Web Lapak Asik. Selain itu, penelitian ini akan melakukan perbandingan terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Juanda kepada peserta yang mengajukan klaim JHT, baik yang datang langsung ke cabang maupun melalui layanan online Web Lapak Asik. Fokus utama penelitian ini adalah pada peserta BPJS Ketenagakerjaan yang menggunakan Web Lapak Asik untuk klaim JHT, mencakup berbagai profesi, waktu pengajuan klaim, dan alasan klaim JHT.

Data yang terkumpul akan dianalisis oleh peneliti berdasarkan catatan observasional untuk mengidentifikasi pola dan tema yang muncul. Selain itu, penelitian ini akan mengaitkan temuan dari observasi dengan upaya peningkatan pelayanan klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Juanda.

Selain itu, data yang terkumpul akan dilakukan keandalan yang berguna lebih dari satu pengamat untuk mengamati proses yang sama dibandingkan hasilnya. Lalu, validitas digunakan sebagai instrumen observasi yang benar-benar mencerminkan aspek yang ingin diamati.

Hail dan Pembahasan

Tujuan dari penelitian ini untuk mendalami pengaruh implementasi Web Lapak Asik terhadap peningkatan pelayanan klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Juanda. Dengan pendekatan kualitatif melalui metode observasi yang dilakukan oleh peneliti. Melibatkan peserta BPJS Ketenagakerjaan di Cabang Juanda secara langsung observasi

memberikan keunggulan dalam menggali pemahaman tentang dinamika interaksi antara peserta BPJS dengan Web Lapak Asik. Dalam hasil observasi yang dilakukan oleh penulis dalam pengimplementasian penggunaan Web Lapak Asik sebagai sarana untuk klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Juanda yaitu:

Pemahaman Peserta BPJS Ketenagakerjaan Terkait Adanya Web Lapak Asik

Dari pengamatan peneliti di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Juanda mengenai penggunaan Web Lapak Asik ini tentunya bagi peserta BPJS Ketenagakerjaan yang sudah menjadi peserta dari sebelum adanya *covid-19* memahami Web Lapak Asik ini, karena Web Lapak Asik ini sendiri tujuan digunakannya adalah mengganti pelayanan secara langsung yang digantikan oleh Web Lapak Asik.

Dari observasi peneliti, pada peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Juanda usia 20-45 tahun sudah mengetahui dan tahu cara penggunaan dari Web Lapak Asik di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Juanda. Keterbatasan dari peserta usia lanjut menjadikan sulitnya memahami sistem dari Web Lapak Asik.

Penggunaan Web LapakAsik Sebagai Media Klaim Jaminan Hari Tua (JHT)

Diciptakannya Web Lapak Asik ini sangat membantu bagi peserta maupun pekerja di BPJS Ketenagakerjaan karena dapat menghemat waktu karena bisa dilakukan secara *online* di rumah. Adanya Web Lapak Asik ini karena dibuat pada saat pandemi *Covid-19* dan pada saat itu banyak pekerja yang terkena PHK. Maka dari itu, diciptakannya Web Lapak Asik agar tidak terjadi pertemuan secara langsung tetapi klaim JHT tetap dapat dilakukan.

Dengan adanya Web Lapak Asik ini sangat berguna bagi peserta BPJS Ketenagakerjaan, hingga saat ini Web Lapak Asik sangat paling diminati bagi peserta BPJS Ketenagakerjaan yang akan klaim JHT karena tidak perlu datang ke Kantor Cabang, tinggal menunggu dihubungi oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan dan dilakukan sesi wawancara menyesuaikan jadwal yang telah diambil pada saat melakukan pendaftaran klaim JHT.



gambar 1 Web Lapak Asik

berikut adalah tampilan dari Web Lapak Asik yang digunakan peserta dalam mengambil saldo Jaminan Hari Tua (JHT)

Meningkatnya Pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Karena Web Lapak Asik Sebagai Media Klaim Jaminan Hari Tua (JHT)

Adanya Web Lapak Asik ini dapat dikatakan sebagai peningkatan dari pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Juanda. Karena meskipun layanan dari Lapak Asik ini

berjalan, pelayanan *offline* yang berada di kantor BPJS Ketenagakerjaan juga tetap berjalan dengan baik setiap harinya. pelayanan. Melalui Web Lapak Asik ini dapat memudahkan peserta dalam mengakses informasi, mengajukan klaim, atau mengelola berbagai layanan jaminan sosial.

Semakin banyak peserta yang dilayani, semakin meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan bagi peserta BPJS Ketenagakerjaan. Di BPJS Ketenagakerjaan Juanda peserta yang akan menarik saldo JHT selalu ada.

Kebanyakan dari peserta yang melakukan klaim Jaminan Hari Tua melalui Lapak Asik adalah para pekerja yang sudah habis masa kontrak (PKWT), Mengundurkan diri, dan Pekerja yang di PHK.

Sistem pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Juanda memiliki kemampuan multitasking yang sangat efisien, mampu melayani peserta yang datang langsung ke kantor cabang dan juga memberikan pelayanan kepada peserta yang ingin mengajukan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) secara online. Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Juanda, terdapat kemampuan untuk melakukan 19 wawancara online dengan peserta yang berencana mengajukan klaim JHT.

Dari sejumlah peserta yang diwawancara, peneliti menemukan bahwa peserta cenderung lebih tertarik untuk mengajukan klaim JHT melalui Web Lapak Asik. Hal ini disebabkan oleh kenyamanan proses online yang tidak memerlukan waktu antri di Kantor Cabang Juanda, sehingga peserta hanya perlu menunggu untuk dihubungi oleh petugas BPJS Ketenagakerjaan.

Kesimpulan

Penulis dapat menyimpulkan bahwa, dengan adanya Web Lapak Asik ini memberikan kemudahan akses bagi peserta BPJS Ketenagakerjaan untuk mengajukan JHT tanpa harus antri ke Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan. Dengan akses online, peserta dapat melakukan proses penarikan saldo JHT kapan saja dan di aman saja, hal ini yang lebih memudahkan peserta dan juga pekerja BPJS Ketenagakerjaan.

Web Lapak Asik ini dapat meningkatkan efisiensi dalam proses klaim JHT dengan menyediakan formulir dan informasi yang mudah diakses, sehingga peserta dapat mengajukan klaim dengan lebih cepat dan efisien. Otomatisasi proses yang terintegrasi pada Web Lapak Asik dapat mengurangi kesalahan Sumber Daya Manusia dan mempercepat verifikasi data, mempercepat penyelesaian klaim.

Implementasi Web Lapak Asik dapat meningkatkan kualitas layanan dengan memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik dan ramah pengguna. Fasilitas- fitur tambahan seperti panduan interaktif atau pusat bantuan *online* dapat membantu peserta memahami proses klaim dengan lebih baik.

Web Lapak Asik ini dapat meningkatkan transparansi dengan menyediakan informasi yang lebih mudah diakses tentang status klaim, persyaratan, dan pengertian yang

baik mengenai hak dan kewajiban peserta. Peserta dapat melacak kemajuan klaim mereka melalui Web Lapak Asik, memberikan rasa kontrol dan kejelasan yang lebih besar.

Selain itu, adopsi teknologi, seperti Web Lapak Asik mencerminkan komitmen BPJS Ketenagakerjaan untuk terus berkembang dan mengikuti perkembangan teknologi guna meningkatkan kualitas layanan kepada peserta. Penggunaan teknologi juga dapat meningkatkan keamanan data dan privasi peserta.

Saran

Saran peneliti kepada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Juanda yaitu untuk metode wawancara yang dilakukan oleh karyawan BPJS Ketenagakerjaan itu bias menggunakan WhatsApp yang resmi seperti WhatsApp yang terverifikasi agar peserta yang hendak di wawancara menggunakan WhatsApp tidak curiga ini termasuk wawancara yang mengatas namakan BPJS Ketenagakerjaan atau bukan.

Selain itu, BPJS Ketenagakerjaan juga dapat menyediakan sesi penyuluhan dan pelatihan intensif kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan mengenai cara menggunakan Web Lapak Asik. Memastikan pemahaman peserta terhadap fitur-fitur Web Lapak Asik dan menjelaskan keuntungan penggunaannya secara menyeluruh. Mendirikan pusat dukungan peserta yang efektif dan responsif untuk membantu peserta dalam mengatasi masalah atau pertanyaan terkait penggunaan Web Lapak Asik.

Agar pelayanan dapat terus meningkat, BPJS Ketenagakerjaan Cabang Juanda dapat melakukan evaluasi secara berkala terhadap implementasi Web Lapak Asik dengan melibatkan masukan dari peserta, petugas BPJS Ketenagakerjaan, dan pihak terkait lainnya.

Daftar Pustaka

- Adimah, N., Irsyad, M., & Oktriawan, W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan kantor Cabang Purwakarta). *Muttaqien; Indonesian Journal of Multidisciplinary Islamic Studies*, 3(2), 177–194. <https://doi.org/10.52593/mtq.03.2.01>
- Asik, L., Bpjs, D. I., & Cabang, K. (2022). *Inovasi Program Pelayanan Tanpa Kontak Fisik*. 06(02), 333–352.
- Estiningtyas, N. D., & Nawangsari, E. R. (2022). Kualitas Pelayanan Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya Dengan Analisis Servqual. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 9(2), 229. <https://doi.org/10.25157/dak.v9i2.7980>
- Fadli, M. R. (2021). *Memahami desain metode penelitian kualitatif*. 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1>.
- Juleha Ritonga, & Girsang, R. M. (2019). Pengaruh Kreativitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar. *Manajemen : Jurnal Ekonomi*, 1(1). <https://doi.org/10.36985/manajemen.v1i1.73>
- Khairati, W. (2021). *Implementasi Pelayanan Lapak Asik Berbasis Online Dalam Klaim Jaminan Hari Tua Dibadan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Tanjung* <https://repositori.uma.ac.id/handle/123456789/16344%0Ahttps://repositori.uma.ac.id/jspui/bitstream/123456789/16344/1/178520041> - Wirda Khairati - Fulltext.pdf
- Nabila, G., Putri, A., Akhir, L. T., Praktik, H., Lapangan, K., Niaga, J. A., & Jakarta, P. N.

- (2023). *PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 ADMINISTRASI BISNIS*.
- Nurhayati, N., & Rusdi, R. (2022). Penerimaan Teknologi “Lapak Asik” BPJS Ketenagakerjaan: Studi Kasus Banda Aceh. *E-Mabis: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 23(2), 63–72. <https://doi.org/10.29103/e-mabis.v23i2.859>
- Pramana, I. W. Y., Bisnis, J. A., & Bali, P. N. (2023). *Aplikasi Jamsostek Mobile Pada Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Bali , Denpasar*.
- Rahmalia, N., & Tricahyono, I. D. (2020). Analisis Customer Journey Mapping Untuk Meningkatkan Customer Experience Pada Aplikasi Mobile E-Commerce Dengan Menggunakan Metode Diary Study (Studi Pada Aplikasi Mobile E-Commerce Shopee). *E-Proceeding of Management*, 7(2), 5226–5239.
- SukContoh BIssa JTabarearno, N. M., Wirawan, P. W., Adhy, S., Andi, S., Mukhlisin, H., Muhaemin, M., Nurhayati, S., Untuk, D., Salah, M., Syarat, S., Gelar, M., Teknik, S., Studi, P., Elektro, T., טלבוירג, Martinench, A., Network, N., Php, W., Algoritma, M., ... Adhitya Putra, D. K. T. (2019). No Title. *Rabit : Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Univrab*, 1(1), 2019.
- Wijayanti, P., & Jannah, L. M. (2019). Implementasi Kebijakan Manfaat Jaminan Hari Tua di Indonesia. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 4(1), 20. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v4n1.p20-29>