

## **TINJAUAN INOVASI PELAYANAN LAPAK ASIK DALAM SISTEM KLAIM JHT BPJS KETENAGAKERJAAN KEPANJEN**

**Dinda Maulidya Indah<sup>1\*</sup>, Anggi Ardhiasti<sup>1</sup>, A.A.I Citra Dewiyani<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi D3 Asuransi Kesehatan, Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang  
*dinda\_p17430211021@poltekkes-malang.ac.id*

---

### **Keywords:**

*BPJS Ketenagakerjaan, Innovation, Old-Age Security, Service Without Physical Contact (Lapak Asik)*

### **ABSTRACT**

*BPJS Ketenagakerjaan has introduces a new innovation called Lapak Asik to facilitate JHT claims without face-to-face interaction. However, a preliminary study at BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen Malang showed that 18 out of 50 participants who processed and verified JHT claims through Lapak Asik have not yet fully utilized it. This study aims to explore the perceptions of BPJS Ketenagakerjaan participants at KCP Kepanjen towards the use of Lapak Asik through a descriptive qualitative case study approach using in-depth interview with 10 informants of Lapak Asik user. This study was conducted at BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen from December 2023 to January 2024. Data analysis was performed using content analysis. Informant triangulation from the Head of BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen Malang and his staff. The results showed that the participants had a positive perception of Lapak Asik in terms of relative advantage. They viewed Lapak Asik positively due to its economic benefits, ease of access, time efficiency, and technological advancements in the online JHT claim process. In terms of compatibility, Lapak Asik was found to be aligned with the participants' needs for an efficient JHT claim process, especially during the pandemic and the current digital era. However, in terms of complexity, Lapak Asik had not been fully implemented due to system constraints and participant unreadiness.*

---

### **Kata Kunci**

*BPJS Ketenagakerjaan Jaminan Hari Tua, Inovasi, Pelayanan Tanpa Kontak Fisik (Lapak Asik)*

### **ABSTRAK**

BPJS Ketenagakerjaan telah meluncurkan sebuah inovasi berupa Pelayanan Tanpa Kontak Fisik (Lapak Asik). Layanan Lapak Asik ini dapat memberikan kemudahan kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan yang ingin melakukan pencairan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) tanpa harus datang langsung. Dari hasil studi pendahuluan di BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen Malang, 18 dari 50 peserta yang melakukan penatausahaan dan verifikasi klaim JHT melalui Lapak Asik belum terlaksana secara maksimal. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi persepsi peserta BPJS Ketenagakerjaan pada KCP Kepanjen terhadap penggunaan layanan Lapak Asik. Penelitian dilakukan di BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen pada Desember 2023 sampai dengan Januari 2024. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif pendekatan studi kasus, dengan analisa data menggunakan analisis konten dengan triangulasi informan dari Kepala BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen Malang dan stafnya. Informan pada penelitian ini sejumlah 10 peserta BPJS Ketenagakerjaan pada KCP Kepanjen Malang yang menggunakan Lapak Asik. Hasil penelitian

menunjukkan persepsi peserta BPJS Ketenagakerjaan terhadap inovasi Lapak asik dari segi keuntungan relatif yaitu adanya pandangan positif terhadap Lapak Asik karena memberikan keuntungan ekonomi, kemudahan akses, waktu, dan teknologi dalam proses klaim JHT secara online. Dari segi *Compatibility* (kesesuaian) Lapak Asik sudah sesuai dengan kebutuhan peserta dalam proses klaim JHT yang efisien, terutama di masa pandemi dan era digital saat ini. Dari segi *Complexity* (kerumitan) Lapak Asik belum terlaksana secara sempurna karena kendala yang berasal dari sistem maupun kesiapan peserta itu sendiri.

---

**Korespondensi Penulis:**

Dinda Maulidya Indah,  
Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang,  
Jl. Besar Ijen 77 C, Kota Malang ,Telp. (0341)  
566075, 571388  
Telepon : +6285338790837  
Email: dinda\_p17430211021@poltekkes-  
malang.ac.id

**Tanggal submiti : 09-10-2024; Tanggal penerimaan :  
27-10-2024; Tanggal publikasi : 30-10-2024**



licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

---

**1. PENDAHULUAN**

Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) adalah suatu tata cara penyelenggaraan program jaminan sosial yang bertujuan memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) diselenggarakan berdasarkan asas kemanusiaan, asas manfaat, dan asas keadilan sosial. Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) bertujuan untuk memberikan jaminan kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan/atau anggota keluarganya. Tujuan Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dapat terwujud dengan terbentuknya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang berbentuk badan hukum berdasarkan prinsip kegotongroyongan, nirlaba, keterbukaan, kehati-hatian, akuntabilitas, portabilitas, kepesertaan bersifat wajib, dana amanat, dan hasil pengelolaan dana jaminan sosial seluruhnya untuk pengembangan program dan untuk sebesar-besar kepentingan peserta (Republik Indonesia, 2004).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomor 24 tahun 2011, Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) diselenggarakan oleh 2 badan hukum publik yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan BPJS Ketenagakerjaan berfungsi menyelenggarakan program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kematian (JKM), dan Jaminan Pensiun (JP) (UU Republik Indonesia Nomor 24, 2011). Pada tahun 2020, BPJS Ketenagakerjaan mengeluarkan program baru yang disesuaikan dengan keadaan Covid 19 yaitu Program Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP) melalui UU Cipta Kerja Nomor 11 Tahun 2020. Tujuannya untuk mempertahankan derajat kehidupan yang layak pada saat pekerja/buruh kehilangan pekerjaan (Republik Indonesia, 2020).

Jaminan Hari Tua (JHT) merupakan salah satu program BPJS Ketenagakerjaan yang dapat memberikan keuntungan bagi setiap tenaga kerja dalam bentuk keuntungan secara tunai ketika mengundurkan diri dari perusahaan, terkena PHK, usia pensiun, berhenti bekerja, cacat fisik berat atau wafat serta memberikan batas waktu selepas kepesertaan mencapai kurun waktu minimal 10 tahun. Program JHT ini telah dipersiapkan sepanjang tenaga kerja tersebut bekerja sehingga kesiapannya dalam menanggung resiko ekonomi dan sosial tentu akan semakin besar. Keikutsertaan

program JHT menjadi salah satu investasi masa depan setelah berhenti ataupun di PHK dari tempat mereka bekerja (Lestari and Hirawati, 2021).

Sebagai badan publik yang bergerak di bidang pelayanan publik, BPJS Ketenagakerjaan menjadi salah satu sektor terdampak Covid-19 karena tidak bisa memberikan pelayanan yang optimal. Akibat dari pandemi Covid-19 ini, BPJS Ketenagakerjaan meluncurkan Pelayanan Tanpa Kontak Fisik (Lapak Asik) yang ditujukan untuk tetap memberikan layanan yang optimal namun tetap mengikuti pedoman protokol kesehatan. Layanan Lapak Asik ini memberikan kemudahan pada peserta BPJS Ketenagakerjaan dengan melayani klaim Jaminan Hari Tua (JHT) secara online. Lapak Asik merupakan salah satu program inovasi BPJS Ketenagakerjaan dengan upaya memperkenalkan cara baru dalam perubahan antara input menjadi output yang diharapkan dapat menjadikan nilai manfaat lebih meningkat. Pada penerapan sebuah inovasi, ada atribut inovasi yang dikemukakan Everett M Rogers yaitu *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compatibility* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan dicoba), *Observability* (Kemudahan diamati) (Mailin et al., 2022).

Berdasarkan penelitian (Rizki, Agus and Faedlulloh, 2022), pada 23 Maret 2020 BPJS Ketenagakerjaan telah meluncurkan sebuah inovasi berupa Pelayanan Tanpa Kontak Fisik (Lapak Asik). Layanan Lapak Asik ini dapat memberikan kemudahan kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan yang ingin melakukan pencairan klaim JHT tanpa harus datang langsung ke kantor. Layanan online dibuat agar peserta online dapat melakukan pengajuan klaim dari jarak jauh menggunakan gadget mereka yang kemudian nantinya akan dilakukan wawancara secara virtual oleh petugas pelayanan klaim JHT. Terkadang ada beberapa hal yang memerlukan pembaharuan atau sekedar meningkatkan kualitasnya. Beberapa kendala yang sering muncul dalam pelaksanaan Lapak Asik seperti kendala sistem yakni server down (gangguan sistem) dan kendala dari peserta JHT berupa ketidaksiapan sarana peserta dalam menggunakan inovasi.

Peneliti lain (Khairati, Angelia and Kurniaty, 2023) menyebutkan seiring dengan meningkatnya jumlah pekerja yang melakukan klaim JHT, maka tidak dapat dipungkiri tantangan dan permasalahan yang dialami oleh BPJS Ketenagakerjaan dalam pelayanan semakin besar. BPJS Ketenagakerjaan mengupayakan agar peserta BPJS Ketenagakerjaan dapat melakukan klaim dengan tepat dan cepat. Perubahan dan perbaikan pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan diharapkan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat karena hal ini yang menjadi tuntutan agar mampu melakukan terobosan baru untuk dapat mengakomodir pengajuan klaim JHT melalui Lapak Asik. Apabila dilihat dari segi komunikasi, masih banyak pekerja yang belum memahami mengenai Lapak Asik berbasis online dalam mengajukan klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Kurangnya sosialisasi terinci kepada seluruh pekerja dari pihak penyelenggara mengenai Lapak Asik membuat peserta sering mengalami kesulitan dalam melakukan pencairan Jaminan Hari Tua (JHT).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan pada 9 Oktober-13 Oktober 2023 di BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen, diketahui bahwa 18 dari 50 peserta yang melakukan penatausahaan dan verifikasi klaim JHT melalui Lapak Asik belum terlaksana secara maksimal, hal itu dikarenakan masih terdapat permasalahan yang terjadi mulai dari kendala sistem dan kendala dari peserta JHT yang kurang memahami prosedur teknis dari pencairan JHT melalui Lapak Asik, sehingga menyebabkan kegagalan dalam proses klaim pencairan JHT yang seharusnya dapat terlaksana dengan mudah dan praktis. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut untuk mendalami penggunaan Lapak Asik bagi peserta yang mengikuti program Jaminan Hari Tua. Sehingga penelitian ini mengambil judul "Tinjauan Inovasi Lapak Asik Dalam Sistem Klaim JHT BPJS Ketenagakerjaan Kepanjen".

## 2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk mengeksplorasi Pelayanan Tanpa Kontak Fisik (Lapak Asik) dalam sistem klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen. Penelitian ini dilihat dari variabel *relative advantage* (keuntungan relatif), *compatibility* (kesesuaian), *complexity* (kerumitan) pada penggunaan program Lapak Asik yang peneliti amati dengan menunjukkan bukti-buktinya. Penelitian ini mencakup informasi studi kasus dari masalah sosial yang berdasarkan data dan fakta sehingga dapat menggambarkan keadaan sebenarnya dan menjadi alat bagi peneliti untuk memecahkan masalah (Creswell, 2016).

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini berasal dari data primer. Data primer adalah data yang diambil berdasarkan sumber pertama yang ada di lapangan. Pada penelitian ini sumber data primer diperoleh dengan melakukan wawancara mendalam kepada peserta mengenai penerapan dari Lapak Asik dan data ini diambil dari peserta yang memiliki program JHT. Pada penelitian ini, peneliti melakukan wawancara mendalam kepada 10 peserta BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen pengguna Lapak Asik baik yang berhasil maupun yang tidak berhasil dalam melakukan proses klaim JHT. Untuk hasil wawancara, peneliti akan memastikan kebenarannya dengan triangulasi kepada kepala kantor BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen dan staff bidang PMPU (pelayanan madya dan pelayanan umum). Berikut tabel informan pada penelitian ini:

**Tabel 1 Informan Penelitian**

No	Inisial Informan	Usia	Jenis Kelamin	Jenis Pekerjaan
1	HF	29	Laki-laki	Buruh Pabrik
2	AA	33	Perempuan	Karyawan Swasta
3	RH	52	Laki-laki	Buruh Pabrik
4	AG	28	Laki-laki	Buruh Pabrik
5	AS	35	Laki-laki	Wirausaha
6	SM	23	Perempuan	Karyawan Swasta
7	NI	26	Perempuan	Wirausaha
8	YP	43	Laki-laki	Buruh Pabrik
9	YH	39	Laki-laki	Wirausaha
10	AR	31	Laki-laki	Buruh Pabrik

Penelitian dilakukan di kantor BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen yang berlokasi di JL. Panji No.88, Penarukan, Kecamatan Kepanjen, Kabupaten Malang, Jawa Timur, 65163 dan dilaksanakan selama dua bulan yaitu pada bulan Desember 2023 - Januari 2024. Penyajian data pada penelitian ini disajikan secara terstruktur dan berbentuk narasi hasil wawancara mendalam antara peneliti dan informan mengenai Layanan Tanpa Kontak Fisik (Lapak Asik) dalam penatausahaan dan verifikasi klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Tinjauan Inovasi Pelayanan Tanpa Kontak Fisik (Lapak Asik) dari Segi *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Berdasarkan hasil wawancara kepada peserta pengguna Lapak Asik dari segi *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif) yaitu lebih efisiensinya waktu karena tidak perlu antri sejak pagi di kantor yang mana dimudahkan dengan mengakses menggunakan website dimana

saja, selain itu ada penghematan biaya karena ketika berkas yang dikumpulkan secara offline biasanya berupa fisik sedangkan ketika menggunakan Lapak Asik berkas hanya diunggah melalui website. Berikut hasil wawancara :

*“Dari segi akses, lapak asik sebenarnya cukup mudah dan tidak terlalu membutuhkan banyak waktu karena hanya tinggal mengisi data dan mengunggah dokumen yang diperlukan.” (RH)*

*“Ya...menurut saya sih, Lapak Asik ini bisa diakses dimana saja mau kapan aja juga bisa, penggunaannya juga cukup mudah diikuti.” (AS)*

*“Waktu saya coba di rumah itu udah berhasil sampai selesai mbak, tapi terus waktu videocall saya gak angkat soalnya emang lagi di luar rumah terus saya juga lupa buat konfirmasi lagi. Tapi meskipun gitu saya ngerasa Lapak Asik memiliki akses yang mudah dan tidak terlalu memakan banyak waktu serta penggunaannya juga mudah dipahami dan diikuti dengan baik.” (NI)*

*“Untung banget mbak, soalnya dengan adanya inovasi Lapak Asik kita tidak perlu repot fotocopy banyak berkas cukup siapkan dokumen yang asli” (YH)*

*“Prosesnya mudah dan memberikan banyak keuntungan, buktinya saya berhasil memprosesnya sampai nominal uangnya itu masuk ke rekening bank yang saya daftarkan.” (HF)*

Dari hasil wawancara tersebut, Lapak Asik telah memberikan keuntungan dalam bentuk kemudahan akses, waktu dan penggunaan teknologi. Melalui segi kemudahan akses, Lapak Asik memberikan kemudahan dalam bentuk pengelolaan website yang secara rinci dan jelas menunjukkan tata cara dan mekanisme melakukan klaim dengan tidak lagi mengumpulkan berkas fisik melainkan hanya mengunggah data melalui sistem online. Melalui segi waktu, terdapat keuntungan berupa waktu yang lebih ringkas karena bisa dilakukan di rumah tanpa harus berkerumun antre di kantor BPJS Ketenagakerjaan dengan kondisi waktu yang tidak tentu. Terakhir adalah penggunaan teknologi, pada era digital sekarang ini semakin banyak orang yang menggunakan teknologi maka semakin meningkat kadar inovatif seseorang, hal ini berdasarkan informasi dari Kepala BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen terkait Relative Advatage (Keuntungan Relatif) pada penggunaan Lapak Asik.

## 2. Tinjauan Inovasi Pelayanan Tanpa Kontak Fisik (Lapak Asik) dari Segi *Compatibily* (Kesesuaian)

Berdasarkan hasil wawancara kepada peserta pengguna Lapak Asik dari segi *Compatibility* (Kesesuaian) yaitu pemahaman peserta Jamsostek terkait Lapak Asik sudah mulai tersebar secara menyeluruh meskipun masih ada peserta yang kurang paham mengenai proses klaim Jaminan Hari Tua melalui Lapak Asik. Terkait hal tersebut, persyaratan dan prosedur dalam penatausahaan dan verifikasi klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di Lapak Asik menjadi pondasi utama yang harus dipahami untuk menunjang keberhasilan klaim. Berikut hasil wawancara :

*“Awalnya saya mencoba klaim di JMO tapi gagal karena saldonya di atas 10 juta. Besoknya saya dikasih tau tentang Lapak Asik dan mencobanya karena memang prosedurnya*

*sedikit berbeda dengan JMO dengan menyesuaikan jumlah saldo yang cukup besar jadi aman” (AA)*

*“Saya tau prosedurnya itu dari website BPJS Ketenagakerjaan, karena tau dari teman kalau sekarang itu klaim JHT sudah online, jadi saya menyesuaikan saja dan belajar caranya” (AG)*

Lapak Asik memiliki kesesuaian dengan kondisi inovasi yang digantikannya, yang mana inovasi sebelumnya melakukan kegiatan klaim namun tetap harus datang secara langsung untuk mendapatkan antrean. Sedangkan inovasi yang baru melakukan klaim secara online dengan melihat kondisi Pandemi Covid-19 tahun 2020 yang membuat keterbatasan berkegiatan. Selain itu Lapak Asik juga menyesuaikan perkembangan era digital untuk mempermudah dan membantu peserta melakukan klaim JHT. Berikut hasil wawancara lainnya :

*“Lapak asik ini sudah sesuai kebutuhannya dalam memproses klaim JHT karena melihat segala proses saat ini sudah beralih secara online.” (SM)*

*“Saya rasa proses klaim JHT terpenuhi dengan adanya Lapak Asik karena seiring perkembangan zaman, BPJS Ketenagakerjaan mampu menyesuaikan dengan adanya era digital.” (YP)*

*“Lapak asik ini mulai ada waktu jaman pandemi covid 19, jadi saya kira sudah sesuai karena BPJS Ketenagakerjaan bisa beradaptasi dengan mengeluarkan inovasi ini” (AR)*

Dari hasil wawancara tersebut, Lapak Asik sudah sesuai dengan kebutuhan peserta dalam memproses klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Kondisi yang diharapkan dengan adanya Lapak Asik yaitu peserta tidak perlu datang ke kantor untuk memproses klaim Jaminan Hari Tua (JHT), meskipun tujuan tersebut masih belum terlaksana secara maksimal. Lapak Asik hanya melayani proses klaim Jaminan Hari Tua (JHT) dan belum bisa melayani klaim program Jaminan Sosial Tenaga Kerja (Jamsostek) lainnya. Layanan ini juga diprioritaskan untuk peserta yang memiliki saldo diatas 10 juta. Selain itu, tidak terjadi peralihan yang begitu signifikan atau sampai membuang inovasi yang sebelumnya, Lapak Asik tetap memberikan syarat pengajuan klaim Jaminan Hari Tua seperti KTP, KPI, buku rekening, NPWP (jika punya) dan surat keterangan kerja yang sudah ditetapkan, namun diubah dengan mengikuti kondisi yang ada yaitu diproses secara online. BPJS Ketenagakerjaan juga tetap memberikan pelayanan secara langsung meskipun pelayanan klaim JHT sudah dialihkan kepada sistem digital yang lebih rasional karena suatu kondisi yang saat itu dilalui yaitu pandemi Covid-19 dan inovasi tersebut masih berlanjut hingga sekarang.

### 3. Tinjauan Inovasi Pelayanan Tanpa Kontak Fisik (Lapak Asik) dari Segi *Complexity* (Kerumitan)

Berdasarkan hasil wawancara kepada peserta pengguna Lapak Asik dari segi *Complexity* (Kerumitan) yaitu penggunaan Lapak Asik tidak selalu berjalan lancar, selalu ada kerumitan atau kendala yang ditemui dalam memproses klaim JHT. Hal ini diketahui dengan adanya kendala sistem dan kendala yang dialami peserta JHT. Pada kendala sistem, peserta maupun peneliti tidak dapat mengatasi karena diluar kendali dalam menyelesaikannya.

Namun kendala yang disebabkan oleh kesalahan pesertanya itu sendiri, peserta maupun peneliti dapat terlibat dalam menyelesaikan permasalahan tersebut. Berikut hasil wawancara :

*“Saya bingung dan takut untuk mengisi data pada Lapak Asik karena tidak mengetahui prosedurnya secara keseluruhan, jadi proses klaimnya gagal karena tidak diproses hingga selesai, akhirnya saya memutuskan untuk datang langsung ke kantor.” (HF)*

*“Ketika mengunggah dokumen saya selalu gagal dan kembali ke menu awal, sehingga memutuskan untuk datang ke kantor untuk meminta bantuan. Selama di kantor saya mendapatkan bantuan dari prasarana berupa Handphone yang berbeda untuk memproses klaim JHT melalui Lapak Asik.” (AA)*

*“Kendalanya itu di proses verifikasi no HP yaitu kode OTP tidak muncul hingga 3 kali percobaan. Setelah diamati kembali ternyata nomor yang didaftarkan tidak aktif dan menyebabkan kegagalan dalam proses klaim JHT di Lapak Asik sehingga saya mengulang lagi dari awal” (RH)*

*“Di percobaan pertama saya tidak mengetahui dokumen apa saja yang harus diunggah sehingga proses klaim JHT gagal karena langsung keluar dari halaman website Lapak Asik tanpa menyelesaikan proses pengajuan klaim hingga selesai. Selanjutnya saya mencoba mencari tau persyaratannya agar tidak salah kembali.” (AG)*

*“Saya tidak merespon video call dari petugas BPJS Ketenagakerjaan untuk verifikasi ulang terkait data yang sudah diisi. Jadi saya harus mengulang kembali pengisian data dan pengunggahan dokumen pada Lapak Asik.” (AS)*

*“Saya mengunggah dokumen yang tidak jelas dan buram dan saya tau nya karena saat mendapatkan panggilan video call dan petugas BPJS Ketenagakerjaan bilang kalau dokumen yang saya unggah tidak dapat diverifikasi sehingga diharuskan memproses klaim JHT kembali di Lapak Asik” (SM)*

*“Saya hanya mampu membuka Lapak Asik sampai menu awal karena tidak terlalu paham teknologi , jadi proses klaimnya gagal karena tidak diproses hingga selesai dan memutuskan untuk datang langsung ke kantor.” (NI)*

*“Nomor rekening bank yang saya daftarkan dormant atau tidak aktif. Saya sadarnya itu karena tidak mendapatkan notifikasi uang masuk setelah menunggu 5 hari kerja usai videocall. Akhirnya memutuskan ke kantor dan mengetahui bahwa rekeningnya dormant dan diharuskan mendatangi bank yang terkait untuk meminta rekening koran.” (YP)*

Dari hasil wawancara tersebut, penatausahaan dan verifikasi klaim Jaminan Hari Tua (JHT) melalui inovasi Lapak Asik belum terlaksana secara sempurna karena kerumitan atau kendala yang berasal dari sistem maupun pesertanya itu sendiri, dimana jika hal ini tidak diatasi maka akan secara terus menerus menghambat keefektifan sebuah inovasi. Kendala sistem yang sering terjadi saat penelitian yaitu gangguan sistem (*server down*) dan perbaikan data yang membutuhkan waktu maksimal 2 hari kerja, seperti yang sudah diketahui program

Lapak Asik ini dikeluarkan dari pusat maka semua sistemnya terkumpul pada pusat, sehingga jika terjadi kendala sistem yang berupa sistem seperti ini tidak bisa segera teratasi karena semuanya kembali ke pusat, kantor cabang hanya melakukan solusi dengan melakukan pembukaan antrean kembali pada keesokan harinya.

#### 4. Hasil Triangulasi

Peneliti juga menerapkan Triangulasi untuk menguji kredibilitas data atau kebenaran data yang diperoleh dari 10 peserta dengan cara melakukan wawancara kepada Kepala kantor BPJS Ketenagakerjaan KCP Kapanjen dan Staff bidang PMPU (Pelayanan Madya dan Pelayanan Umum) BPJS Ketenagakerjaan KCP Kapanjen. Berikut hasil wawancara :

*“BPJS Ketenagakerjaan KCP Kapanjen melakukan sosialisasi Lapak Asik berdasarkan arahan kebijakan kantor pusat, karena saat ini Indonesia sudah memasuki era digital dan adanya wabah covid 19 tahun 2020 membuat inovasi ini terbentuk. Untuk respon yang didapat terkait sosialisasi tersebut memang peserta perlu adaptasi karena karakter kepesertaan itu sendiri memiliki berbagai macam latar belakang.” (Kepala BPJS Ketenagakerjaan KCP Kapanjen)*

*“Untuk media yang digunakan ada brosur dan video yang diputar di televisi informasi, meskipun tidak semua peserta paham. Terkait persyaratan juga relatif mudah karena hanya melampirkan KTP, KPJ, NPWP, buku rekening dan surat keterangan kerja.” (Staff PMPU)*

*“Bagi peserta yang bisa memanfaatkan Lapak Asik secara maksimal akan lebih efisien karena prosesnya online tidak perlu datang ke kantor, aksesnya juga bisa mudah tinggal membuka website Lapak Asik dan waktunya juga bisa lebih singkat. Namun memang tidak semua peserta mampu menguasai penggunaan teknologi secara maksimal sehingga mengalami beberapa kendala.” (Kepala BPJS Ketenagakerjaan KCP Kapanjen)*

*“Lapak Asik sudah sesuai dengan kebutuhan peserta karena secara proses bisnis akan membantu pengarsipan dokumen klaim yang memangkas beberapa proses bisnis sehingga lebih ideal dan valid.” (Staff PMPU)*

Dari hasil wawancara tersebut, Lapak Asik merupakan Sesuatu hal yang baru pasti memerlukan adaptasi. Terkait kendala atau hambatan yang dialami peserta mulai dari sistem maupun kesalahan pesertanya itu sendiri, pihak BPJS Ketenagakerjaan akan selalu memberikan pelayan semaksimal mungkin dengan memberikan pilihan mau datang ke kantor atau tidak dan akan terus melakukan pemaksimalan terkait tingkat pemahaman Lapak Asik kepada peserta. Kendala utama yang sering terjadi yaitu terkait pemahaman peserta dalam mengisi data di Lapak Asik. Oleh karena itu, pihak BPJS Ketenagakerjaan KCP Kapanjen siap memberikan bantuan dengan memandu peserta memproses Lapak Asik yang dibantu oleh satpam dan anak magang yang bertugas serta memberikan edukasi agar Lapak Asik dapat dikenal lebih luas.

#### 4. KESIMPULAN

Persepsi peserta terkait Lapak Asik berdasarkan indikator *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif) yaitu inovasi ini memberikan keuntungan dari segi ekonomi, kemudahan akses, waktu dan



penggunaan teknologi. Berdasarkan indikator *Compatibiliy* (Kesesuaian), persepsi peserta Lapak Asik menyatakan bahwa inovasi ini telah menyesuaikan kebutuhan peserta yang ingin memproses klaim Jaminan Hari Tua (JHT) dengan lebih efisien karena dapat diakses secara online. Terakhir Persepsi peserta terkait Lapak Asik berdasarkan indikator *Complexity* (kerumitan) yaitu semakin kecil kerumitan sebuah inovasi maka semakin banyak pengguna yang memakai inovasi tersebut. Namun penggunaan Lapak Asik tidak terlepas dengan kerumitan atau kendala yang dihadapi yang disebabkan oleh faktor sistem dan faktor yang berasal dari pesertanya itu sendiri. Oleh karena itu, BPJS Ketenagakerjaan KCP Kepanjen bisa lebih gencar dalam mensosialisasikan Lapak Asik kepada pihak tempat peserta bekerja agar informasi mendasar terkait persyaratan dan prosedur klaim Jaminan Hari Tua (JHT) lebih cepat dipahami sehingga dapat mengurangi kesalahan dan kegagalan proses klaim JHT melalui Lapak Asik. Selain itu, Peserta Jaminan Sosial Tenaga Kerja (Jamsostek) dapat lebih siap menghadapi inovasi digital dan memahami penggunaan teknologi agar bisa mengikuti perkembangan era digital.

## REFERENSI

1. Amalia Yunia Rahmawati (2020) 'KERANGKA KONSEPTUAL', (July), pp. 1–23.
2. Bhandari, P. (2021) Pertimbangan Etis dalam Penelitian. Available at: <https://www.scribbr.com/methodology/research-ethics/#:~:text=These principles include voluntary participation,for harm%2C and results communication.>
3. BPJS (2019) 'Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua', Kemampuan Koneksi Matematis (Tinjauan Terhadap Pendekatan Pembelajaran Savi), 53(9), pp. 1689–1699.
4. Creswell, J.W. (2010) 'Research design pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed', Yogyakarta: pustaka pelajar [Preprint].
5. Fitria, S. (2022) 'Implementasi Pelayanan Klaim Jaminan Hari Tua Menggunakan Layanan Tanpa Kontak Fisik Berbasis Online Di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Banda Aceh', Jurnal Pendidikan dan Konseling, 4, pp. 1349–1358.
6. Gilbert Herodion Sigiro, A.A. (2022) 'Analisis Prosedur Pengajuan Klaim Jaminan Pensiun Pada Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota', EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, 1(2), pp. 121–127. Available at: <https://doi.org/10.56799/ekoma.v1i2.301>.
7. Ketenagakerjaan, B. (2021) Cara Klaim, BPJS Ketenagakerjaan. Available at: <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/cara-klaim.html>.
8. Khairati, W., Angelia, N. and Kurniaty, E.Y. (2023) 'Implementasi Pelayanan Lapak Asik Berbasis Online Dalam Klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa', Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik, 5(1), pp. 20–26. Available at: <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v5i1.1008>.
9. Lestari, I. and Hirawati, H. (2021) 'Analisis Sistem Klaim Jaminan Hari Tua (Jht) Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Ketenagakerjaan Cabang Cilacap', Jab, 7(2), pp. 23–34.
10. Mailin et al. (2022) 'TEORI MEDIA/TEORI DIFUSI INOVASI', 6.

11. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 60 (2015) 'tentang Perubahan Atas PP No 46 TAHUN 2015', (2), pp. 1-4.
12. Primadini,F. (2014) Everett M. Rogers. Available at: [https://prezi.com/h\\_mgs3sedyhq/everett-m-rogers/](https://prezi.com/h_mgs3sedyhq/everett-m-rogers/).
13. Risnainun Wahyuli Manik, Muhammad Arif, M.I.H. (2023) 'Analisis Pelayanan Lapak Asik Dalam Sistem Klaim Jaminanan Hari Tua Dibadan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang Sidempuan', 3(3), pp. 31-41.
14. Rizki, Agus, P. and Faedlulloh (2022) 'INOVASI PROGRAM PELAYANAN TANPA KONTAK FISIK) DI BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG BANDAR LAMPUNG', 06(02), pp. 333-352.
15. Suyantiningih, M.E. (2022) 'Matakuliah inovasi dan difusi pendidikan', Matakuliah Inovasi Dan Difusi Pendidikan, (1), pp. 1-17. Available at: <http://staffnew.uny.ac.id/upload/132296140/pendidikan/HANDOUT+MATA+KULIAH+INOVASI+DAN+DIFUSI+PENDIDIKAN.pdf>.
16. UU Republik Indonesia Nomor 11 (2020) 'UU REPUBLIK INDONESIA NOMOR 11 TAHUN 2020 TENTANG CIPTA KERJA', (052692).
17. UU REPUBLIK INDONESIA NOMOR 40 (2004) 'UU NO 40 TAHUN 2004 Tentang SJSN', 2004, p. 9. Available at: [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08\\_2469\\_C.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_2469_C.pdf).
18. UU Republik Indonesia Nomor 24 (2011) 'UU no 24 tahun 2011 tentang BPJS', pp. 1-13.