

**IMPLEMENTASI PROGRAM PELAYANAN LAPAK ASIK
ONLINE PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KANTOR
BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG MEDAN UTARA**

SKRIPSI

OLEH :

ANNISA RAMADHANI
NPM. 178520060



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2023**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 30/11/23

Access From (repository.uma.ac.id)30/11/23

HALAMAN PENGESAHAN

NAMA : ANNISA RAMADHANI

NPM : 178520060

JUDUL : **Implementasi Program Pelayanan LAPAK ASIK**

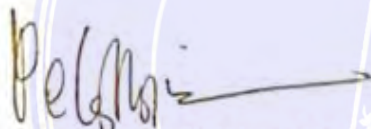
ONLINE Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor BPJS

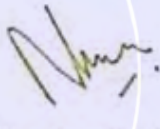
Ketanagkerjaan Cabang Medan Utara

Disetujui oleh

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Beby Masitho Batubara, M.AP


Nina Angelia, S.Sos, M.Si

Tanggal : 14 Agustus 2023

Tanggal : 14 Agustus 2023

Mengetahui

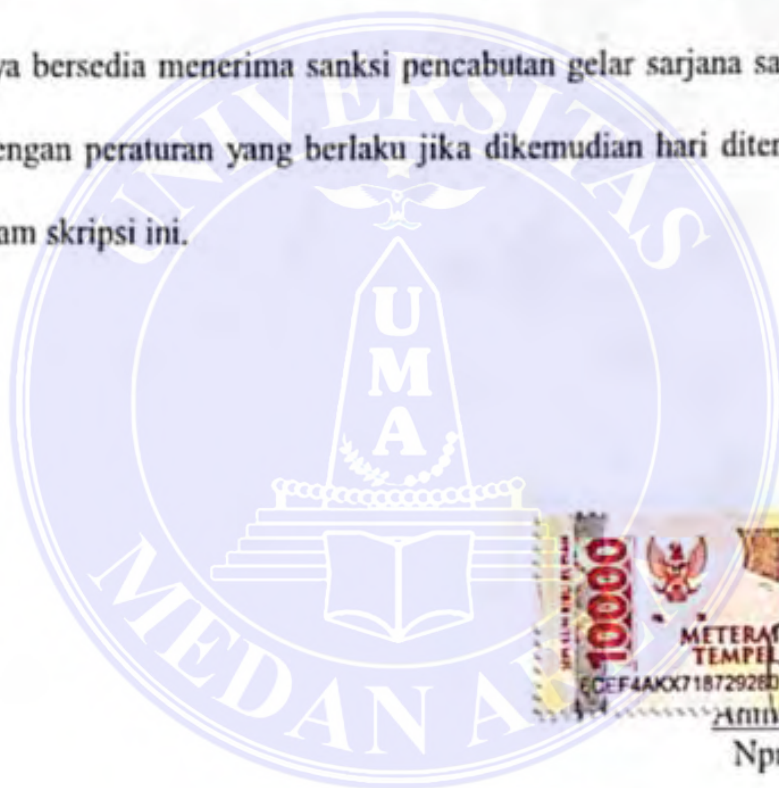

Dekan
Dr. Kiffat Juliana Husibuan, M.Si
Tanggal : 14 Agustus 2023


Ka. Prodi
Khairunniswah Lobis, S.Sos., M.I.POL.
Tanggal : 14 Agustus 2023

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis, sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana adalah hasil dari proses penulisan saya sendiri. Namun beberapa bagian dari skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain dengan sumber yang ditemukan sesuai dengan standar, aturan dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar sarjana saya dan sanksi lainnya, dengan peraturan yang berlaku jika dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Annisa Ramadhani

NPM : 17.852.0060

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive-royalty-free right) atas karya ilmiah yang berjudul :

"IMPLEMENTASI PROGRAM PELAYANAN LAPAK ASIK *ONLINE* PADA MASA PANDEMI *COVID-19* DI KANTOR BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG MEDAN UTARA"

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.


Annisa Ramadhani
Npm. 178520060

Agustus 2023

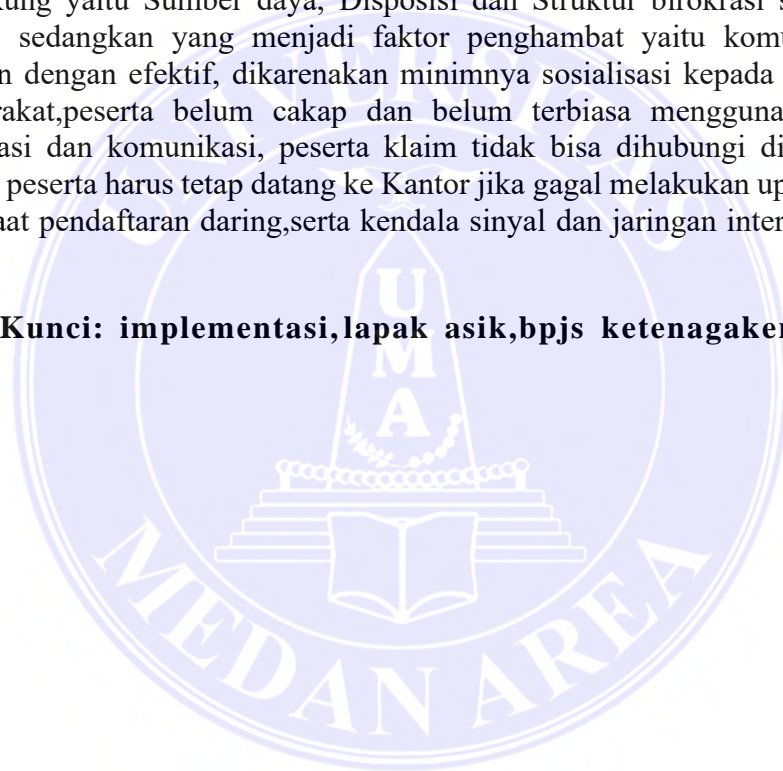
METERAI TEMPEL
10 7FA0K718729165

16000

ABSTRAK

Penelitian ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang PSBB yang bertujuan untuk meminimalisir resiko penularan virus *Covid-19* sehingga pemerintah membuat program LAPAK ASIK *online* agar mengurangi kepadatan antrian peserta klaim di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara mengimplementasikan program LAPAK ASIK *online* serta untuk mengetahui apa saja faktor pendorong dan faktor penghambat dalam program LAPAK ASIK *online* yang sedang dijalankan sampai saat ini. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan 4 indikator Teori Implementasi George Edward III yaitu Komunikasi, Sumber daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi. Dari hasil penelitian yang menjadi faktor pendukung yaitu Sumber daya, Disposisi dan Struktur birokrasi sudah berjalan efektif, sedangkan yang menjadi faktor penghambat yaitu komunikasi belum berjalan dengan efektif, dikarenakan minimnya sosialisasi kepada semua lapisan masyarakat, peserta belum cakap dan belum terbiasa menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, peserta klaim tidak bisa dihubungi disaat interview daring, peserta harus tetap datang ke Kantor jika gagal melakukan upload dokumen pada saat pendaftaran daring, serta kendala sinyal dan jaringan internet yang tidak stabil.

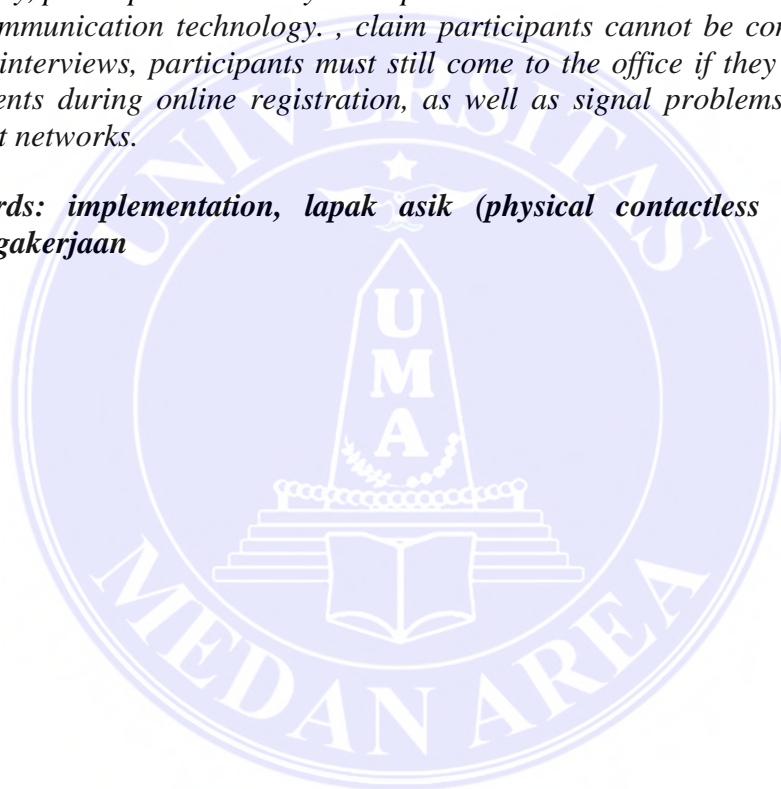
Kata Kunci: implementasi, lapak asik, bpjs ketenagakerjaan



ABSTRACT

This research is based on Government Regulation Number 21 of 2020 concerning PSBB which aims to minimize the risk of transmission of the Covid-19 virus so that the government created the online LAPAK ASIK program. The aim of this research is to find out how implementation is carried out as well as the driving and inhibiting factors in the online LAPAK ASIK program which is currently being implemented to date. The method used in this research uses a qualitative descriptive method with 4 indicators of George Edward III's Implementation Theory. From the research results, the supporting factors, namely resources, disposition and bureaucratic structure, have been running effectively, while the inhibiting factors are communication not running effectively, due to the lack of socialization to all levels of society, participants are not yet competent and are not used to using information and communication technology. , claim participants cannot be contacted during online interviews, participants must still come to the office if they fail to upload documents during online registration, as well as signal problems and unstable internet networks.

Keywords: *implementation, lapak asik (physical contactless service), bpjs ketenagakerjaan*



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

1. Nama : Annisa Ramadhani
2. Alamat : Jl.Kpt Patimura Gg Mandailing/37
3. Tempat /Tanggal Lahir : Medan, 02 November 1999
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Nama Orang Tua :
Ayah : Yudi Pranata
Ibu : May Indah Sari
6. Agama : Islam
7. Status Pernikahan : Belum Menikah
8. Warga Negara : Indonesia
9. Nomor Telepon /HP : 085763212815
- 10.E-mail : annisaramdhani2812@gmail.com
- 11.Kode Pos : 20141

PENDIDIKAN FORMAL

- 2004 - 2009 : SDS Muhammadiyah 34 Medan
- 2010 - 2012 : SMP Swasta Nurul Hasanah Medan
- 2013 - 2015 : SMK Negeri 10 Medan
- 2017 - Sekarang : Universitas Medan Area
- Jurusan : Administrasi Publik, Fakultas Isipol

KATA PENGANTAR



Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Penulisan Skripsi ini dengan baik, adapun Judul dari penelitian yaitu **“IMPLEMENTASI PROGRAM PELAYANAN LAPAK ASIK *ONLINE* PADA PANDEMI *COVID-19* DI KANTOR BPJS KETENAGAKERJAAN MEDAN UTARA”**.

Penyusunan Skripsi ini sebagai bukti untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Pendidikan Strata Satu (S1) Program Studi Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam Penyusunan Skripsi ini tidak sedikit kesulitan dan hambatan yang dialami penulis, baik dalam segi isi, penulisan maupun kata- katanya yang tidak tersusun secara baik, namun berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak akhirnya Skripsi Ini dapat diselesaikan dengan baik.

Dengan hati yang tulus dan ikhlas, penulis ingin menyampaikan rasa syukur dan terima kasih serta penghargaan yang tak terhingga sedalam-dalamnya kepada:

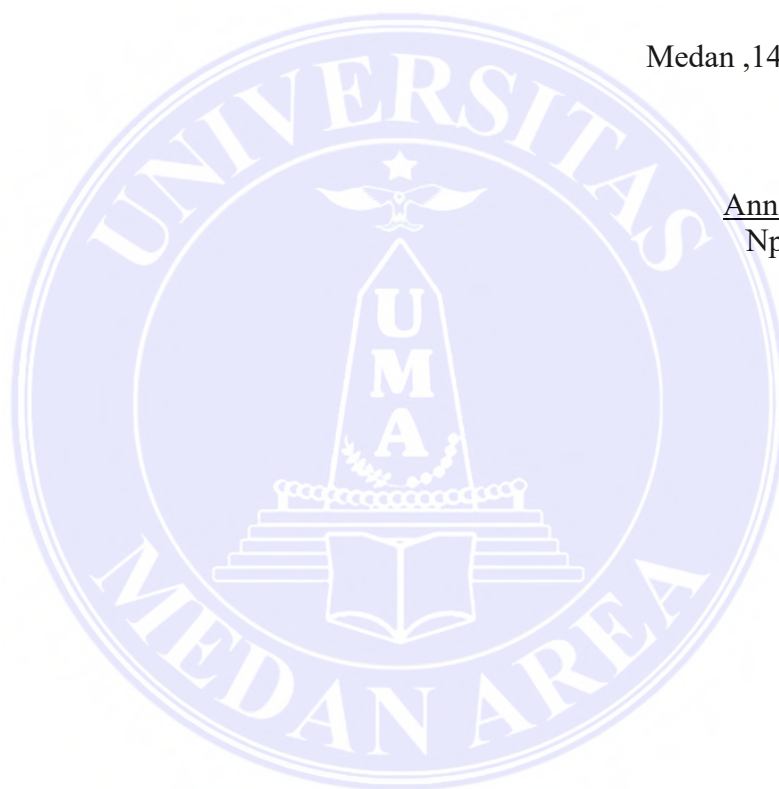
1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc Selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area.
3. Ibu Dr. Beby Masitho Batubara, MAP Selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan arahan serta masukan dalam penulisan Skripsi ini.

4. Ibu Nina Angelia, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan arahan serta masukan dalam penulisan Skripsi ini.
5. Bapak Yarhamdhani SE, MSP selaku Sekretaris yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan Skripsi ini.
6. Bapak Fauzi selaku Kepala Bagian Umum di BPJS Ketenagakerjaan Medan Utara yang telah memberikan izin melakukan penelitian Kepada Penulis.
7. Ibu Arsyatur Ridha, Skm, M.Kes selaku Kabid Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Medan Utara yang telah banyak memberikan bantuan serta informasi kepada penulis dalam penyelesaian penulisan Skripsi ini.
8. Bapak Sabda Dwi Qurbani selaku Customer Service Officer di BPJS Ketenagakerjaan Medan Utara yang telah membantu memberikan informasi dalam penyelesaian penulisan Skripsi ini.
9. Yts. Kedua orangtua penulis tercinta, Ayahanda Yudi Pranata serta Ibunda May Indah Sari yang selalu mendoakan dan mendukung penulis dalam segala hal sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini.
10. Yts. Saudara kandung Penulis, Natasya Chafisha dan Marisya Fitri yang telah menjadi motivasi penulis dalam menyusun penulisan Skripsi ini.
11. Kepada seluruh teman seperjuangan Administrasi Publik, Stambuk 2017 yang selalu Membantu dalam suka duka.

Akhir kata penulis mengucapkan *Alhamdulillah*, semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Penulis Juga menyadari bahwa penyusunan Penulisan Skripsi ini belum sempurna, dalam hal ini penulis menerima kritik dan saran yang membangun dari pembaca demi terwujudnya kesempurnaan Penulisan Skripsi ini.

Medan ,14 Agustus 2023

Annisa Ramadhani
Npm. 178520060



DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Teori Kebijakan Publik	9
2.2 Konsep Implementasi Kebijakan Publik	10
2.2.1 Pendekatan Implementasi Kebijakan Publik.....	11
2.2.2 Tingkatan Dalam Kebijakan Publik	13
2.2.3 Model Implementasi Kebijakan – George Edward III	17
2.3 Konsep Pelayanan Publik.....	23
2.3.1 Definisi Pelayanan Publik	23
2.3.2 Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik.....	25
2.4 Program Lapak Asik Online.....	29
2.4.1 Pengertian Program Lapak Asik Online.....	29
2.4.2 Protokol Lapak Asik dalam mengajukan klaim jaminan sosial	30
2.4.3 Tujuan Program Lapak Asik Online	31
2.4.4 Manfaat Program Lapak Asik Online	31
2.5 Penelitian Terdahulu.....	32

2.6 Kerangka Berpikir	33
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Jenis Penelitian	36
3.2 Lokasi dan Jadwal Penelitian	37
3.3 Jadwal dan waktu penelitian.....	38
3.4 Sumber Data	38
3.5 Teknik Pemilihan Informan.....	39
3.6 Teknik pengumpulan Data	41
3.7 Teknik Analisis Data	46
BAB IV HASIL DAN PENELITIAN	49
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	49
4.2 Sejarah Terbentuknya Bpjs Ketenagakerjaan.....	50
4.2.1 Logo Perusahaan	52
4.2.2 Visi dan Misi	53
4.2.3 Fungsi dan Tugas Pokok Bpjs Ketenagakerjaan	54
4.2.4 Jumlah Tenaga Kerja dan Waktu Kerja	55
4.3 Struktur Organisasi Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara	56
4.3.1 Deskripsi Pekerjaan.....	57
4.4 Implementasi Program Lapak Asik Online Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara	66
4.4.1 Komunikasi dalam Implementasi Program Lapak Asik Online di Kantor Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara	68
4.4.2 Sumber Daya dalam Implementasi Program Lapak Asik Online di Kantor Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara	73
4.4.3 Disposisi (Sikap Pelaksana) dalam Implementasi Program Lapak Asik Online di Kantor Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara	75
4.4.4 Struktur Birokrasi dalam Implementasi Program Lapak Asik Online di Kantor Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara	77
4.5 Faktor Pendorong dan Penghambat dalam Implementasi Program Pelayanan Lapak Asik Online Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara	78
4.5.1 Faktor Pendorong dalam Implementasi Program Lapak Asik Online di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara	79

4.5.2	Faktor Penghambat dalam Implementasi Program Lapak Asik Online di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara	80
-------	--	----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	82
5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN.....	86



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Aplikasi Konseptual model Edward III	21
Tabel 2. 2 Perbedaan dan Persamaan dengan Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3. 1 Jadwal dan waktu penelitian	38
Tabel 4.1 Jumlah Tenaga Kerja Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara	55
Tabel 4.2 Klaim Jaminan Sosial Lapak Asik Online	67
Tabel 4.3 Pengajuan Klaim Jaminan Sosial Manual.....	68



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Sekuensi Implementasi Kebijakan	17
Gambar 2. 2 Model Implementasi George C Edward III.....	21
Gambar 2. 3 Kerangka Berpikir	35
Gambar 3. 1 Teknik Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif.....	42
Gambar 3. 2 Triangulasi “teknik” pengumpulan data (bermacam kaidah padasumber yang sama)	45
Gambar 4. 1 Logo BPJS Ketenagakerjaan	52
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan	57



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pedoman Wawancara.....	88
Lampiran 2: Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara.....	89
Lampiran 3: Wawancara dengan Ibu Arsyatur Ridha, Skm, M.Kes selaku Kepala Bidang Pelayanan di Kantor Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara.....	89
Lampiran 4: Wawancara ke-1 1 dengan Bapak Sabda Dwi Qurbani selaku CSO (Customer Service Officer) Bpjs Ketenagakerjaan Medan Utara	90
Lampiran 5: Wawancara ke-2 dengan Bapak Sabda Dwi Qurbani selaku CSO (Customer Service Officer) Bpjs Ketenagakerjaan Medan Utara	90
Lampiran 6 : Wawancara dengan peserta klaim Jaminan Hari Tua Bapak Robinsan Panjaitan yang pernah bekerja di CV. Mitra Teknik Nusantara	91
Lampiran 7: Wawancara dengan peserta klaim Jaminan Hari Tua Bapak Roni Tegar Mulia Sirait yang bekerja di Universitas Darma Agung.....	91
Lampiran 8: Wawancara dengan peserta klaim Jaminan Hari Tua Online Bapak Ambran yang bekerja di PT.IKD Tanjung Mulia	92
Lampiran 9: Brosur Lapak Asik.....	92
Lampiran 10: Ruang Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara.....	93
Lampiran 11: : Ruang Tunggu Antrian BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara.....	93
Lampiran 12: Komputer untuk pendaftaran peserta antrian online BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara.....	94
Lampiran 13: Pemasangan Baliho di depan Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara.....	94

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada awal tahun 2020 masuknya virus baru yaitu Corona Virus Disiase atau lebih dikenal dengan sebutan covid-19, pertama kali virus ini ditemukan di kota wuhan china sampai tersebar luas hingga ke berbagai negara-negara lain di belahan dunia salah satunya Indonesia. Kasus positif covid-19 pertama kali ditemukan di Indonesia pada awal maret 2020 lalu ketika dua orang terkonfirmasi tertular dari seorang warga negara Jepang. Pada tanggal 27 Maret 2020 Gugus Tugas Percepatan Penanganan covid-19 melaporkan jumlah pasien positif covid-19 sebanyak 1.406 orang, kasus tersebut ditanggapi serius oleh pemerintah Indonesia dengan menerapkan sistem Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di berbagai wilayah Indonesia salah satunya kota Medan.

Pemerintah Indonesia menetapkan peraturan tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar melalui Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan mulai berlaku sejak 1 April 2020, diberlakukannya kebijakan tersebut untuk melindungi masyarakat dari resiko penularan virus yang sangat tinggi. Resiko dari kebijakan yang diambil pemerintah adalah pembatasan interaksi secara langsung dengan orang lain. Hal ini membuat kegiatan belajar mengajar dirumah dan para pekerja bekerja dari rumah/WFH (Work From Home) yang dilakukan dengan media online atau daring.

Pembatasan interaksi sosial secara langsung mengakibatkan penurunan angka perekonomian dan bisnis sehingga para pengusaha dan pemilik perusahaan

mengalami lonjakan kerugian besar, yang menyebabkan banyak pekerja yang dirumahkan dan diberhentikan atau di PHK (Pemutusan Hubungan Kerja). Berdasarkan data Kemnaker per tanggal 7 April 2020, akibat pandemi *covid-19*, terdata sebanyak 39.977 perusahaan di sektor formal yang dirumahkan serta melakukan PHK (Pemutusan Hubungan Kerja) kepada sejumlah pekerja nya sebanyak 1.010.579 orang. Rinciannya yaitu pekerja formal yang dirumahkan sebanyak 873.090 pekerja/buruh dari 17.224, sedangkan pekerja yang di-PHK (Pemutusan Hubungan Kerja) jumlahnya mencapai 137.489 pekerja/buruh dari 22.753 perusahaan. Demikian juga jumlah perusahaan dan tenaga kerja yang terkena dampak di sektor informal tercatat sebanyak 34.453 perusahaan dan jumlah pekerja informal tercatat sebanyak 189.452 orang. (Biro HumasKemnaker, 2020).

Banyaknya lonjakan angka PHK (Pemutusan Hubungan Kerja) yang menyebabkan sejumlah karyawan dirumahkan maupun kehilangan pekerjaan yang membantu mereka memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari, karena kondisi tersebut para karyawan yang telah dirumahkan dan diberhentikan/PHK (Pemutusan Hubungan Kerja) mencairkan dana jaminan sosial mereka baik dari perusahaan tempat mereka bekerja maupun dari jalur mandiri di BPJS Ketenagakerjaan masing-masing daerah mereka. Tingginya angka peserta klaim jaminan sosial semakin meningkat ditengah maraknya wabah virus *covid-19*, namun demikian pemerintah juga tetap menghimbau kepada seluruh masyarakat agar mengurangi peserta yang datang langsung dan tetap mematuhi protokol kesehatan.

Hal ini berpengaruh pada meningkatnya klaim Jaminan Hari Tua (JHT) yang dibayarkan oleh BPJS Ketenagakerjaan (BPJAMSOSTEK), salah satu program yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk membantu masyarakat dalam memenuhi

kebutuhan Undang - Undang Nomor 24 tahun 2011 adalah tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), yang menetapkan dua badan penyelenggara jaminan sosial yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan.

Salah satu penyelenggaraan sosial tsb yakni BPJS Ketenagakerjaan, BPJS Ketenagakerjaan memberikan penanggulangan terhadap risiko sosial berupa kecelakaan kerja, sakit, pensiun dan risiko lain yang mengakibatkan berkurangnya kemampuan penghasilan pegawai. Manfaat yang diterima peserta tergantung dari program yang diikuti peserta. Jalankan 4 program yaitu:

1. Program untuk menjamin jika terjadi kecelakaan kerja atau Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK),
2. Program untuk menjamin jika meninggal dunia atau Jaminan Kematian (JKM),
3. Program untuk menjamin pekerja dihari tua atau Jaminan Hari Tua (JHT),
4. Program untuk menjamin jika pekerja sudah pensiun atau Jaminan Pensiun (JP).

Sedangkan salah satu program yang diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan memberikan manfaat yang paling besar yaitu JHT (Jaminan Hari Tua), yaitu santunan tunai yang diberikan pada saat peserta mencapai usia tertentu, tidak lagi bekerja, cacat tetap total atau tidak mampu bekerja kembali atau meninggal dunia dan diberikan untuk jangka waktu tertentu setelah mencapai kepesertaan minimal 10 tahun dan merupakan penopang yang besar dalam kehidupan angkatan kerja sekarang dan di hari tua.

Kinerja pelayanan publik yang baik harus menitikberatkan pada pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik secara kuantitatif maupun kualitatif, sehingga masyarakat yang menggunakan pelayanan tersebut merasa senang dan

puas. Kepuasan masyarakat perlu diperhatikan karena kepuasan masyarakat merupakan tolok ukur keberhasilan pelayanan pemerintah. Salah satu layanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat adalah terkait dengan pelayanan jaminan sosial. Sebab jaminan sosial merupakan bagian dari kebutuhan jaminan sosial masyarakat yang biasanya merupakan jaminan sosial untuk para tenaga kerja.

Dalam kondisi pandemi seperti saat ini, BPJAMSOSTEK selalu berkomitmen memberikan pelayanan kepada peserta dengan menggunakan protokol LAPAK ASIK (Layanan Tanpa Kontak Fisik) yang telah berjalan di seluruh kantor cabang sejak bulan Maret 2020 lalu. Sesuai prediksi, pengajuan klaim melalui LAPAK ASIK yang terdiri dari kanal *online*, *offline*, dan kolektif mendapatkan respon positif dari para peserta. BPJAMSOSTEK merupakan salah satu upaya dalam mendukung pemerintah untuk meminimalisir dan memperlambat penularan *covid-19* sehingga peserta tidak perlu datang dan antri berjam-jam di kantor. Meningkatnya peserta yang ingin mengajukan pencairan dana jaminan sosial dikarenakan maraknya pekerja yang terpaksa diberhentikan dan mengurangi kapasitasitas karyawan di perusahaan tempat mereka bekerja karna pandemi covid-19 saat ini.

Menghadapi permasalahan *covid-19*, sebuah implementasi kebijakan dirumuskan dan diimplementasikan, termasuk kebijakan membuat program LAPAK ASIK *online* untuk memberikan kemudahan para peserta BPJAMSOSTEK yang telah di PHK (Pemutusan Hubungan Kerja) oleh perusahaan terdampak pandemi *Covid-19*, sebab tidak semudah yang dibayangkan, karena beragamnya aspek sosial itu yang nantinya berhadapan dengan publik interest sejak

policy proses berlangsung tetapi juga perubahan arah kebijakan dalam membuat pelayanan yang prima namun tetap meminimalisasi dampak pandemi *covid-19*.

Faktor utama yang juga sangat mempengaruhi proses berjalannya sistem pelayanan yang ada di semua cabang BPJS Ketenagakerjaan khususnya BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara yakni jika pemerintah tidak menerapkan program LAPAK ASIK *online* pastinya hendak meperluas penyebaran penyakit menular virus *covid-19* dimasa itu, terutama pada bagian pelayanan pencairan JHT (Jaminan Hari Tua) yang dimana pada saat itu banyak karyawan dan para buruh dirumahkan dalam angka skala besar. BPJAMSOSTEK atau BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara selaku salah satu kantor cabang yang menerapkan program LAPAK ASIK *online* ini, keberadaan program ini masih membuat sebagian peserta belum memahaminya.

Sesuai dengan observasi di lapangan, masih banyak peserta yang mengajukan klaim JHT (Jaminan Hari Tua) merasa kesulitan, seperti pada saat mendaftar antrian klaim JHT (Jaminan Hari Tua), peserta yang biasanya langsung mengambil nomor antrian kemudian menunggu dipanggil oleh *Customer Service* setelah itu peserta menyiapkan semua kelengkapan berkas kemudian menunggu dana klaim setelah 14 hari kerja, sedangkan karena adanya program Lapak Asik *Online* ini peserta yang sudah terlanjur datang ke kantor pun diarahkan oleh pegawai dan petugas security untuk mendaftar online yang berguna untuk meminimalisir antrian yang padat dan menerapkan protokol kesehatan sesuai anjuran pemerintah. Namun hasil observasi di lapangan, melalui wawancara dengan *Customer Service Officer* sebagian para peserta lebih mudah dan efisien datang langsung ke kantor dengan metode tatap muka daripada daftar melalui fitur *online* khususnya untuk peserta yang umurnya

diatas 30 tahun, adapun peserta yang datang lagi ke kantor dikarenakan gagal mengupload berkas dokumen melalui program Lapak Asik *Online*. Meskipun dibantu dan diarahkan oleh security dan pegawai sebagian peserta merasa alurnya menjadi ribet, selain karna kendala pemahaman teknologi kendala lainnya ialah tidak semua peserta memiliki handphone android, kendala lainnya yang timbul ialah jaringan koneksi dan sinyal karna pada umumnya peserta yang mengajukan klaim tinggal didaerah Mabar dan Marelan dimana pada umumnya masyarakatnya tergolong kalangan menengah kebawah.

Menurut pandangan penulis terdapat fenomena yang timbul yakni, Masih ada beberapa peserta yang belum mengerti dan paham dengan program baru ini serta masih ada beberapa peserta yang belum bisa menggunakan program/fitur LAPAK ASIK tsb secara *online*, salah satu peserta yang sudah menggunakan program tersebut juga merasa kurang efisien dibanding datang langsung ke kantor karena pelayanan lebih efisien jika berlangsung tatap muka, program LAPAK ASIK *online* ini juga dibatasi oleh usia peserta diatas 50 tahun agar mengurangi dampak keliru karena tidak bisa menggunakan media berbasis *online* tsb.

Berdasarkan permasalahan dari uraian diatas, maka penulis tertarik melaksanakan penelitian dengan Judul “Implementasi Program Pelayanan Lapak Asik *Online* Pada Masa Pandemi *Covid-19* di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka dapat disimpulkan rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana Implementasi program Lapak Asik Online di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara pada pandemi Covid-19 ?

2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat dalam Implementasi program Lapak Asik Online di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain:

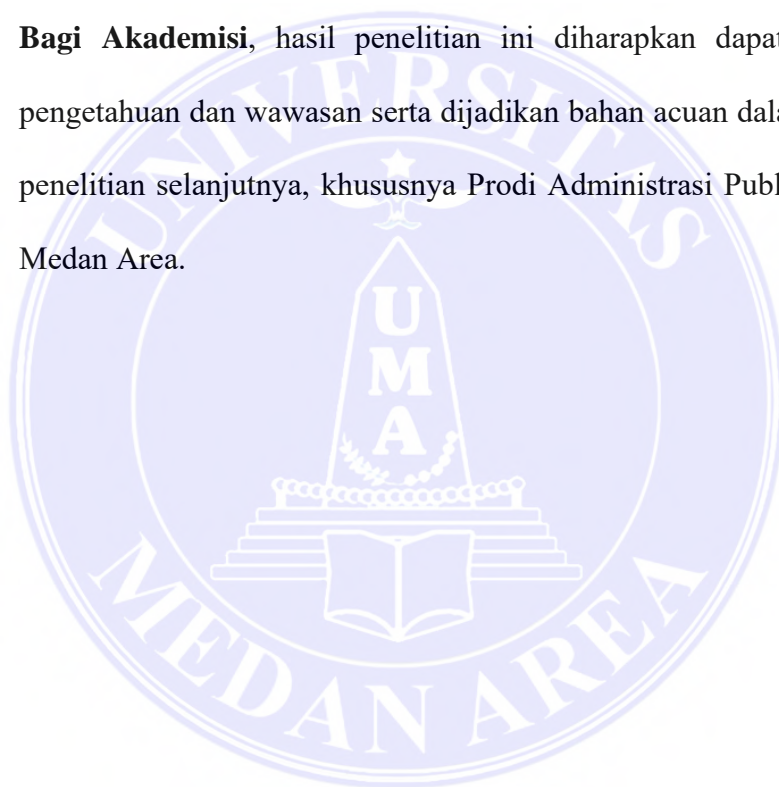
1. Mendeskripsikan Implementasi program Lapak Asik Online di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara pada masa pandemi *Covid-19*.
2. Mengetahui faktor pendukung dan hambatan-hambatan yang timbul pada saat berjalannya proses Implementasi program Lapak Asik Online di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara saat pandemi *Covid-19*.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak:

1. **Bagi Peneliti**, menambah ilmu wawasan serta pengetahuan mengenai berjalannya proses pelaksanaan program Lapak Asik Online di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara saat pandemi Covid-19 dan mengembangkan serta mengimplementasikan ilmu pengetahuan yang telah didapat selama melaksanakan perkuliahan di Universitas Medan Area khususnya berkaitan dengan Administrasi Publik dan ilmu Pemerintahan yang bersifat publik lainnya. Menggali dan menemukan teori baru khususnya yang berkaitan dengan Program Lapak Asik Online pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara sekaligus untuk memenuhi salah satu syarat dalam ujian Skripsi Program Administrasi Publik di Universitas Medan Area.

2. **Bagi Instansi**, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan sumbangan pemikiran yang bermanfaat dalam meningkatkan pelayanan dan program inovasi baru Lapak Asik Online di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara saat pandemi Covid-19, serta untuk menyempurnakan pelayanan demi menghasilkan konsep pelayanan yang berkualitas dan lebih baik lagi di masa yang hendak datang.
3. **Bagi Akademisi**, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan serta dijadikan bahan acuan dalam melakukan penelitian selanjutnya, khususnya Prodi Administrasi Publik Universitas Medan Area.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Kebijakan Publik

Menurut Sahya Anggara (2018:33-34), Kebijakan publik secara umum dipahami sebagai setiap usaha atau tindakan yang dilakukan oleh suatu pemerintah dalam menjalankan fungsi pemerintahannya, berupa kesepakatan atau keputusan. Dalam prakteknya, kebijakan publik merupakan hasil dari proses politik yang dilakukan dalam sistem administrasi pemerintahan yang meliputi langkah-langkah atau upaya yang harus dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara. Dalam praktiknya, ketertiban umum tidak terlepas dari peran dan fungsi mesin administrasi yang disebut birokrasi.

Studi kebijakan publik bertujuan untuk mengkaji berbagai teori dan proses kebijakan publik. Dapat dikatakan bahwa kebijakan publik tidak dapat dipisahkan dari proses pembuatan kebijakan. Oleh karena itu, salah satu tujuan penelitian politik adalah menganalisis langkah demi langkah tahapan proses pembuatan kebijakan guna mewujudkan suatu kebijakan tertentu. Langkah-langkah tersebut digabungkan menjadi sebuah proses siklus kebijakan publik, yang melibatkan berbagai langkah dan metode yang lebih detail lagi. Langkah-langkah dekonstruksi kebijakan publik memiliki manfaat dan konsekuensi yang berbeda dari proses ini, terutama bagi para pengambil keputusan.

Salah satu definisi mengenai kebijakan publik diberikan oleh Robert Eyestone dalam buku (Evi Satispi 2019:6) Ia mengatakan bahwa secara luas kebijakan publik dapat didefinisikan sebagai hubungan suatu unit pemerintah dengan lingkungannya. Rancangan yang ditawarkan Eyestone ini memiliki pengertian yang

sangat luas dan kurang pasti karena apa yang dimaksud dengan kebijakan publik dapat mencakup banyak hal. Batasan lain tentang kebijakan publik diberikan oleh Thomas R. Dye yang mengatakan bahwa ³ . H E L M D N D Q S X E G L S L O L K R O H K S H W A l a u p u n b a t a s a n Q W D K yang dilakukan oleh Dye ini dianggap agak tepat, namun batasan ini tidak cukup memberi perbedaan yang jelas antara apa yang sebenarnya dilakukan oleh pemerintah.

2.2 Konsep Implementasi Kebijakan Publik

Menurut Joko Pramono (2020:32) Kebijakan publik adalah suatu kebijakan yang dilaksanakan oleh suatu lembaga pemerintah, serta para pejabat dan instansi pemerintah, untuk dijadikan pedoman, petunjuk atau pedoman bagi setiap badan usaha dan aparatur pemerintah untuk mencapai tujuan kebijakan secara lancar dan terpadu. Pada tahap analisis kebijakan memegang peranan penting dalam implementasi atau penerapan kebijakan, yang pada akhirnya mengarah pada kesimpulan apakah kebijakan tersebut konsisten dengan ketentuan kebijakan atau tidak.

Menurut Gordon dalam buku (Deddy Mulyadi, 2016:24) Implementasi berkenaan dengan berbagai kegiatan untuk mengimplementasikan program. Dalam hal ini administrator mengelola, mengatur, menafsirkan, dan mendefinisikan praktik yang dipilih. Pengorganisasian adalah pengelolaan sumber daya, unit dan metode untuk melaksanakan program. Melakukan interpretasi berkenaan dengan mendefinisikan istilah-istilah program ke dalam rencana-rencana dan petunjuk-petunjuk yang dapat diterima dan *feasible*. Menerapkan berarti menggunakan instrumen-instrumen mengerjakan atau memberikan pelayanan rutin, melakukan

pembayaran-pembayaran. Atau dengan kata lain implementasi merupakan tahap realisasi tujuan-tujuan program.

Menurut Indra Muda (2019:76) Implementasi dalam penelitian kebijakan tidak hanya tentang mekanisme dimana keputusan politik diubah menjadi prosedur rutin melalui jalur birokrasi, tetapi implementasi juga tentang masalah konflik, pilihan, dan siapa mendapatkan apa dari suatu kebijakan publik, oleh karena itu dapat dikatakan bahwa implementasi kebijakan merupakan aspek yang sangat penting dari saluran proses kebijakan.

Menurut Sahya Anggara (2018:33) Kebijakan publik adalah keputusan yang dibuat oleh otoritas yang mengikat banyak orang pada tingkat strategis bersifat garis besar. Sebagai keputusan yang mengikat publik, kebijakan publik harus dari otoritas publik, yaitu mereka yang merima mandat dari publik atau orang banyak, umumnya melalui suatu proses pemilihan untuk bertindak atas nama rakyat banyak. Kebijakan publik hendak dilaksanakan oleh administrasi negara yang dijalankan oleh birokrasi pemerintah. Kebijakan publik menitikberatkan pada pelayanan publik, yaitu semua yang dapat dilakukan oleh negara untuk mempertahankan atau meningkatkan kualitas hidup masyarakat..

2.2.1 Pendekatan Implementasi Kebijakan Publik

Menurut Novita Tresiana (2021:15-16) Fenomena implementasi seolah-olah hanya implementasi pedoman yang ada, proses implementasi seperti itu hanya menekankan pada tujuan yang dapat dicapai, sedangkan mekanisme keberhasilan kelompok sasaran sangat minim. Pendekatan teori implementasi merupakan modifikasi dari pendekatan manajemen demokratis. Menurut pemerintahan yang demokratis, efisiensi implementasi dievaluasi dalam dua langkah:

- ✕Pertama: Dalam menilai keberhasilan pelibatan masyarakat yaitu seberapa besar tingkat partisipasi masyarakat dalam penyusunan program, kegiatan yang direncanakan dianggap berhasil bila berorientasi pada tujuan dan bermanfaat bagi masyarakat luas.
- ✕Kedua: Mungkinkan program yang mereka rancang diimplementasikan dengan benar sehingga mencapai tujuan.

Menurut Lester Stewart dalam buku (Kamal Alamsyah, 2016:67-68) menerangkan bahwa implementasi kebijakan dikenal dengan dua pendekatan yaitu: “Pendekatan *top down* yang serupa dengan pendekatan *command and control* dan pendekatan *bottom up* yang serupa dengan pendekatan *the market approach*.”

- ✕Pendekatan top-down diterapkan secara terpusat, dimulai dari para aktor di tingkat pusat dan keputusan dibuat di tingkat pusat. Pendekatan top-down berbeda dengan perspektif pengambilan keputusan Kebijakan (policy) yang ditetapkan oleh pembuat kebijakan harus diimplementasikan oleh para administrator atau birokrat di tingkat bawah (street level bureaucrats).
- ✕Pendekatan *bottom up* antara lain lebih menyoroti implementasi kebijakan yang terformulasi dari inisiatif warga masyarakat, argumentasi yang diberikan adalah masalah dan persoalan yang terjadi pada level daerah hanya dapat dimengerti secara baik oleh masyarakat. Pada tahap implementasinya, suatu kebijakan selalu melibatkan masyarakat secara partisipatif.

Adapun pendekatan menurut Zainal Abidin dalam buku Deddy Mulyadi (2018: 25-26) terdapat pendekatan implementasi kebijakan sebagai berikut:

1. Pendekatan Implementasi yang bersifat Struktural

Pendekatan ini menganggap peran lembaga atau organisasi sangat krusial. Jika kebijakan mengasumsikan bahwa organisasi melanggar format amandemen, berikut ini yang diperlukan:

✕Planning of change yakni perencanaan yang berkenaan dengan implementasi kebijakan bertujuan melakukan perubahan yang sifatnya internal organisasi.

✕Planning for change, yakni perencanaan bagaimana perubahan yang terjadi pada organisasi untuk menghadapi perubahan dari luar.

2. Pendekatan prosedural/manajerial

Pendekatan ini melihat implementasi menurut tahapan implementasi (perencanaan, pemrograman, penganggaran, pemantauan atau pemrograman, evaluasi, teknik evaluasi). Isu terpenting dalam proses implementasi adalah prioritas dan urutan.

3. Pendekatan kewajiban/behavior

Pendekatan ini adalah tentang menerima atau menolak politik. Penerimaan umum suatu kebijakan tidak hanya ditentukan oleh isi atau substansi kebijakan, tetapi juga oleh pendekatan pelaksanaannya dan aturan pelaksanaannya.

4. Pendekatan politik

Keberhasilan suatu kebijakan ditentukan oleh keinginan dan keterampilan dari kekuatan dominan dalam masyarakat atau dalam organisasi.

2.2.2 Tingkatan Dalam Kebijakan Publik

Kebijakan publik, tidak dirancang tanpa arti dan tujuan, terdiri dari pemecahan masalah atau mencari solusi alternatif untuk masalah yang merupakan

masalah umum yang berkembang di masyarakat. Oleh karena itu, tidak semua masalah yang berkembang di masyarakat dapat menimbulkan kebijakan publik, tetapi hanya masalah publik yang dapat membuat masyarakat berpikir dan mencari solusi yang dapat melahirkan kebijakan publik. Kebijakan publik adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah, baik berupa undang-undang tertulis maupun tidak tertulis.

Menurut Said Zainal Abidin dalam buku (Sahya Anggara,2018:40-42)

Kebijakan dapat dibedakan dalam tiga tingkatan, yaitu sebagai berikut:

- a. Kebijakan umum adalah Kebijakan yang berfungsi sebagai pedoman atau petunjuk pelaksanaan baik dalam arti positif maupun negatif dan mencakup seluruh wilayah atau instansi.
- b. Kebijakan Pelaksanaan adalah pedoman yang mendefinisikan kebijakan umum. Untuk tingkat pusat, peraturan pemerintah untuk melaksanakan undang-undang.
- c. Pedoman teknis adalah prinsip-prinsip operasi yang tunduk pada pedoman pelaksanaan.

Mengenai tingkatan kebijakan publik secara teknis, Lembaga Administrasi Negara (1997) mengemukakan sebagai berikut.

1. Lingkup Nasional

✕Kebijakan nasional adalah kebijakan dasar dan kebijakan strategis negara untuk mencapai tujuan nasional/negara sebagaimana termaktub dalam pembukaan UUD 1945. MPR, Presiden dan DPR memiliki kekuasaan untuk menentukan kebijakan nasional. Kebijakan nasional yang dinyatakan dalam peraturan perundang-undangan dapat

berupa UUD, peraturan MPR, Anggaran Dasar (UU) atau peraturan pemerintah yang dilaksanakan sebagai pengganti undang-undang (PERPU).

×Kebijakan umum adalah kebijakan presiden sebagai pelaksanaan UUD, TAP MPR, UU untuk mencapai tujuan nasional. Presiden memiliki kekuasaan untuk menetapkan kebijakan umum. Kebijakan umum tertulis dapat berupa Peraturan Kabinet (PP), Peraturan Presiden, dan Instruksi Presiden.

×Kebijakan Pelaksana adalah penjabaran dari kebijakan umum sebagai bentuk strategi untuk menyelesaikan tugas-tugas di bidang tertentu. Menteri/pejabat setingkat menteri dan pimpinan LPND merupakan pihak yang berwenang dalam menetapkan kebijakan pelaksanaan. Praktek pelaksanaan tertulis dapat berupa tata cara, resolusi atau instruksi resmi. .

2. Lingkup Wilayah Daerah

xKebijakan umum dimensi daerah merupakan kebijakan daerah sebagai implementasi dari asas desentralisasi yang berkaitan dengan pengaturan masalah anggaran daerah. Gubernur dan DPRD provinsi bertanggung jawab untuk menentukan kebijakan umum daerah provinsi. Di daerah wakil daerah/kota ditetapkan oleh gubernur/walikota dan DPRD kerajaan/kota. Pedoman umum di tingkat daerah dapat berupa peraturan daerah provinsi dan peraturan daerah kabupaten/kota.

xKebijakan Pelaksana, Kebijakan pelaksana di lingkup Wilayah ataupun Daerah ada tiga macam, yaitu:

- 1) Kebijakan pelaksanaan dalam rangka desentralisasi adalah bentuk pelaksanaan sesungguhnya dari pelaksanaan peraturan daerah.
- 2) Kebijakan pelaksanaan dalam rangka desentralisasi adalah bentuk dari pelaksanaan kebijakan nasional pada suatu daerah.
- 3) Kebijakan pelaksanaan dalam kerangka pemerintahan bersama (medebewind) adalah pelaksanaan tugas pemerintahan pusat di daerah yang dilaksanakan oleh pemerintahan daerah.

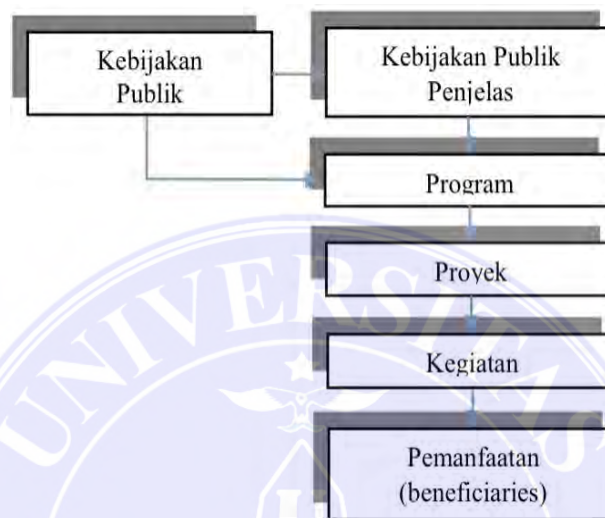
Berikut ini yang berwenang menetapkan kebijakan pelaksanaan, antara lain:

1. Kebijakan dalam rangka desentralisasi itu merupakan Gubernur/Bupati/Walikota;
2. Kebijakan dalam rangka tugas pembantuan yang melaksanakan adalah Gubernur/Bupati/ Walikota;
3. Kebijakan dalam rangka pelaksanaan desentralisasi dan tugas pembantuan berupa Keputusan dan arahan adalah Gubernur/Bupati/Walikota;
4. Kebijakan dalam rangka pelaksanaan dekonsentrasi berbentuk adalah Keputusan Gubernur/Bupati/Walikota.

Menurut Nugroho dalam buku (Kamal Alamsyah, 2016:79) Dimensi paling sentral dalam kebijakan publik adalah proses politik. Di sini kebijakan publik dilihat sebagai proses operasional atau sistem yang bergerak berkesinambungan dari satu bagian ke bagian lain, saling mendefinisikan dan satu sama lain representasi memberi makna pada implementasi kebijakan "sebagai jalan agar kebijakan dapat mencapai tujuannya. Tidak lebih dan tidak kurang", dan untuk

itu Ada dua cara untuk mengimplementasikan kebijakan publik: diimplementasikan secara langsung dalam bentuk program atau dengan desain Derivatif atau Turunan dari Kebijakan Publik tersebut. Lihat gambar Sekuensi Implementasi Kebijakan.

Gambar 2. 1 Sekuensi Implementasi Kebijakan



Sumber: Kamal Alamsyah, *Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasi*, (2016:79)

Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah bagaimana cara kebijakan dapat menggapai misinya. Konsep implementasi kebijakan bisa diamati dengan jelas yaitu dari awal program, proyek dan kegiatan. Model tersebut mengadaptasi mekanisme yang wajar dalam manajemen, fokusnya manajemen sektor publik. Kebijakan diturunkan berupa program-program yang akan diturunkan menjadi proyek-proyek, dan akhirnya berwujud pada kegiatan-kegiatan, baik yang dilakukan oleh pemerintah, masyarakat maupun kerjasama pemerintah dengan masyarakat.

2.2.3 Model Implementasi Kebijakan George Edward III

Model Implementasi kebijakan ini dikemukakan oleh George Edward III dalam buku (Yulianto Kadji,2015:63-69) mempertimbangkan empat faktor dalam

implementasi kebijakan publik yang memegang peranan penting dalam keberhasilan implementasi. Keempat variabel tersebut adalah komunikasi, sumber daya, organisasi dan struktur birokrasi. Komunikasi memegang peranan penting dalam implementasi kebijakan, karena pelaksana harus mengetahui apa yang ingin mereka lakukan. Perintah eksekusi harus dikomunikasikan dengan segera dan konsisten kepada pelaksana. Kurangnya sumber daya menyebabkan ketidakefektifan politik. Kesiapan atau kecenderungan untuk mempekerjakan pelaksana diartikan sebagai kemauan dan kesepakatan para pelaksana untuk melaksanakan kebijakan. Agar implementasi kebijakan menjadi efektif, pelaksana tidak hanya harus mengetahui apa yang harus dilakukan dan memiliki kemampuan untuk mengimplementasikannya, tetapi juga harus memiliki kemauan untuk mengimplementasikan kebijakan tersebut. Terakhir, struktur birokrasi berdampak pada implementasi dalam artian implementasi tidak bisa berhasil jika terdapat kesenjangan dalam struktur birokrasi.

1. Komunikasi, Implementasi kebijakan dapat berjalan secara efektif, jika yang bertanggungjawab dalam proses implementasi kebijakan tersebut mengetahui apa yang harus dilakukannya. Perintah untuk mengimplementasikan kebijakan harus disampaikan secara jelas, akurat, dan konsisten kepada orang-orang yang benar-benar mampu melaksanakannya. Jika pesan dan perintah kebijakan yang diberikan oleh pembuat kebijakan tidak jelas dan tidak terspesifikasikan, maka kemungkinan besar hendak terjadi kesalahpahaman di tingkat implementor kebijakan yang ditunjuk. Jelas sekali hendak terjadi kebingungan di tingkat implementor, khususnya dalam memahami

dekripsi tugas yang harus dilakukannya. Kondisi ini hendak memberi peluang kepada mereka untuk tidak mengimplementasikan kebijakan tersebut sebagaimana dikehendaki oleh para pemberi mandat atau pembuat kebijakan.

2. Sumber daya, Sumber daya yang penting meliputi staf yang tepat dengan keahlian yang dibutuhkan; informasi yang cukup dan relevan tentang kaidah untuk mengimplementasikan kebijakan dan terjadi penyesuaian terhadap siapa saja yang terlibat di dalam implementasi kebijakan; kewenangan untuk meyakinkan bahwa kebijakan ini dilakukan dengan maksud dan tujuan tertentu; dan berbagai fasilitas (termasuk bangunan, peralatan, tanah dan persediaan) di dalamnya untuk kepentingan pelayanan publik. Faktor sumber daya tidak hanya mencakup jumlah sumber daya manusia atau aparat semata melainkan juga mencakup kemampuan sumber daya manusia untuk mendukung implementasi kebijakan tersebut (kapasitas dan motivasi). Hal ini dapat menjelaskan tesa bahwa sumber daya yang memadai dan memenuhi kualifikasi hendak menghasilkan kinerja dalam implementasi kebijakan yang tepat dan efektif.
3. Disposisi, Sikap pelaksana merupakan faktor penting ketiga dalam proses implementasi kebijakan publik. Jika implementasi kebijakan diharapkan berlangsung efektif, maka para implementor kebijakan tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan dan memiliki kapabilitas untuk melaksanakannya, tetapi mereka juga harus mempunyai keinginan dan kecenderungan sikap positif untuk melaksanakan kebijakan tersebut. Kebanyakan para implementor menggunakan sedapat mungkin otoritas

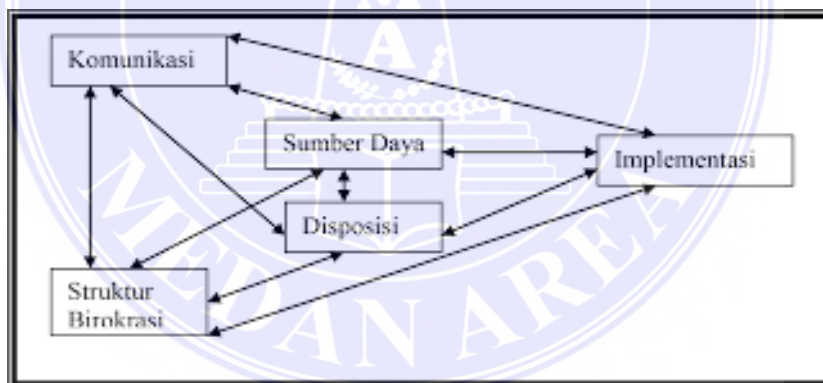
dalam mengimplementasikan sebuah kebijakan. Salah satu alasan mengenai hal ini disebabkan independensi mereka terhadap eksistensi dari pembuat kebijakan. Alasan yang lain adalah kompleksitas masalah dari kebijakan itu sendiri. Meskipun dengan kaidah lain para implementor menggunakan otoritasnya tergantung dari kecenderungan sikap mereka yang mengacu kepada kebijakan-kebijakan tersebut, namun pada akhirnya sikap merekalah yang hendak mempengaruhi pandangan mereka terhadap kebijakan tersebut dan bagaimana mereka melihat kebijakan hendak berdampak terhadap kepentingan perorangan dan organisasi mereka.

4. Struktur Birokrasi, sumber daya dalam rangka untuk mengimplementasikan kebijakan telah mencukupi dan para implementor mengetahui yang harus dilakukan serta bersedia untuk melaksanakannya, tapi terkadang proses implementasi kebijakan masih terhambat oleh inefisiensi struktur birokrasi. Fragmentasi organisasi dapat menghambat koordinasi yang diperlukan untuk keberhasilan implementasi kebijakan. Di sisi lain, implementasi kebijakan tersebut membutuhkan kerjasama banyak pihak. Hal Ini menyia-nyiakan sumber daya yang langka, menutup peluang, menciptakan kebingungan, mengarah pada tujuan kebijakan lintas sektoral dan mengarah pada melupakan fungsi-fungsi penting. Sebagai pengawas kebijakan unit organisasi, mereka mengembangkan prosedur operasi standar untuk melakukan tugas-tugas rutin seperti biasa. Sayangnya, standar dirancang untuk praktik yang diterapkan dan tidak berfungsi dengan baik dalam praktik baru, membuat perubahan,

penundaan, dan pembaruan menjadi sulit. Standar terkadang menghambat dibanding membantu lebih dari membantu implementasi kebijakan.

Empat variabel di atas dalam model yang dibangun Eduardo terkait dengan pencapaian tujuan dan sasaran program/kebijakan memiliki keterkaitan satu sama lain. Setiap sinergi dalam mencapai tujuan satu variabel dapat berdampak besar pada variabel lainnya. Misalnya, aktor yang tidak jujur dapat dengan mudah memaksakan kenaikan, dan anggaran program/kebijakan serta korupsi program tidak dapat secara optimal mencapai tujuannya. Jika karakter pelaksana kurang demokratis, hal ini juga dapat berdampak besar pada proses komunikasi dengan kelompok sasaran. Model George C Edward III ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2. 2 Model Implementasi George C Edward III



Sumber: Edward III, Implementing Public Policy, 1980:148

Tabel 2. 1 Aplikasi Konseptual model Edward III

Hal Yang Dibandingkan	Ruang Lingkup
Komunikasi	a. Siapakah implementor dan kelompok sasaran dari program/ kebijakan? b. Bagaimana sosialisasi program/ kebijakan efektif dijalankan?

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metode yang digunakan 2. Intensitas Komunikasi
Sumber Daya	<ol style="list-style-type: none"> a. Kemampuan implementor <ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat pendidikan 2. Tingkat pemahaman terhadap tujuan dan sasaran serta aplikasi detail program 3. Kemampuan menyampaikan program dan mengarahkan b. Ketersediaan Dana <ol style="list-style-type: none"> 1. Berapa dana yang dialokasikan 2. Pradiksi kekuatan dana dan besaran biaya untuk implementasi program/ kebijakan.
Disposisi	<p>Karakter pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat komitmen dan kejujuran: dapat diukur dengan tingkat konsistensi antara pelaksanaan kegiatan dengan guideline yang telah ditetapkan. Semakin sesuai dengan guideline semakin tinggi komitmennya. 2. Tingkat demokratis, dapat diukur dengan intensitas pelaksana melakukan proses sharing dengan kelompok sasaran, mencari solusi dari masalah yang dihadapi dan melakukan diskresi yang berbeda dengan guideline guna mencapai tujuan dan sasaran program.
Struktur Birokrasi	<ol style="list-style-type: none"> a. Ketersediaan SOP yang mudah dipahami b. Struktur organisasi <p>Seberapa jauh rentang kendali antara pucuk pimpinan dan bawahan dalam struktur organisasi pelaksana. Semakin jauh berarti semakin rumit, birokratis dan lambat untuk merespon perkembangan program.</p>

Sumber: Edward III, 1980:48

2.3 Konsep Pelayanan Publik

2.3.1 Definisi Pelayanan Publik

Menurut Lailul Mursyidah (2020:15-16) Dalam Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk atau atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi menurut undang-undang. disediakan oleh administrasi publik. Menurut pengertian pelayanan berdasarkan kamus bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga arti, yaitu:

- 1) Perihal tentang atau kaidah melayani
- 2) Segala bentuk cara dalam melakukan pelayanan untuk kebutuhan orang lain agar memperoleh imbalan (uang)
- 3) Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan beli barang atau jasa.

Pelayanan pada hakekatnya merupakan rangkaian kegiatan dimana proses pelayanan terjadi secara teratur dan berkesinambungan serta meluas sepanjang kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang relevan dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan bersama antara penerima dan penyedia layanan. Moenir (2002) menjelaskan bahwa “pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”. Jadi dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Menurut Chapman dan Cowdell dalam buku (Amy Y.S Rahayu, 2020:11-12) Pelayanan publik adalah pelayanan yang disediakan oleh badan publik yang dibentuk dan didanai oleh negara untuk kepentingan pemerintah dan melalui peraturan kenegaraan, dan yang tujuannya ditentukan secara politis oleh negara.

Anggaran pelayanan publik ini berasal dari pajak di tingkat nasional dan provinsi, pendanaan ditentukan berdasarkan apropriasi daripada penggunaan, dan telah diatur dan dikendalikan oleh peraturan negara. Dengan demikian, negara bertanggung jawab atas kewajiban hukum yang dipercayakan kepada masing-masing badan pelayanan publik tersebut dan karenanya negara berperan sebagai pengawas hukum untuk memenuhinya.

Menurut Sri Maulidiah (2014:69-70) Pengertian pelayanan publik terdapat di dalam **Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003**, kepmenpan ini memberikan perhatian terhadap pelayanan publik, pelayanan publik, yaitu: “Setiap jenis kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh lembaga penyelenggara pelayanan publik ditujukan untuk memenuhi segala kebutuhan penerima pelayanan dan melaksanakan peraturan perundang-undangan. Tugas pelayanan publik merupakan salah satu jenis tugas pokok yang harus dilaksanakan oleh sebagian lembaga negara, baik di lingkungan pemerintahan pusat maupun di lingkungan pemerintahan daerah; tugas publik ini juga dipenuhi oleh bagian-bagian BUMN. BUMD dalam penyediaan dan penyampaian jasa atau barang publik dalam konsep pelayanan publik dikenal dengan adanya dua jenis aktor dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu pihak pemberi layanan publik dan pihak penerima layanan publik”.

Adapun menurut Nashuddin (2016:9-10) Setiap pemimpin suatu institusi publik menghendaki agar tercapai suatu pelayanan jasa yang unggul (*excellence service*), yaitu sikap atau kaidah karyawan dalam melayani masyarakat pelanggan secara memuaskan, terdapat 5 faktor determinan yang menentukan kualitas layanan yang diberikan, yaitu:

- a. Keandalan, yaitu kemampuan memberikan jasa yang dijanjikan tepat pada waktunya.
- b. Responsif, yaitu kemauan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.
- c. Keyakinan, yaitu kemampuan membangun kepercayaan kepada diri pelanggan melalui perilaku raah dan sopan.
- d. Empati, yaitu kemampuan memberikan kepedulian atau perhatian pribadi kepada pelanggan.
- e. Berwujud kongkrit, yang mangacu pada fasilitas fisik, yaitu kemampuan dalam menyediakan peralatan, personil, dan media komunikasi yang dibutuhkan pelanggan.

Kualitas pelayanan yang lebih tinggi dapat tercapai jika beberapa faktor yang mempengaruhi tersebut di atas dapat diimplementasikan dalam proses interaksi. Tingkat yang tidak memadai (terlalu rendah) atau berlebihan (konflik tinggi) dapat mempengaruhi efektivitas organisasi dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

2.3.2 Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik pada hakekatnya adalah kebahagiaan dan kesejahteraan masyarakat Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan kualitas pelayanan publik profesionalisme ehingga diperlukan asas-asas pelayanan publik sebagai dasar pelayanannya. Pengertian dari asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik yaitu prinsip-prinsip dasar yang menjadi pedoman dalam pengorganisasian, pedoman kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga penyelenggara pelayanan publik. Asas-asas pelayanan publik yang dimuat dalam PERMEMPAN

Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggara pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Transparansi, sifatnya itu terbuka, mudah dipahami dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, Bisa dipertanggungjawabkan sesuai dengan syarat peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, Disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, dapat Mendorong kedudukan serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pada dasarnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik perlu dilakukan perbaikan sistem dan prosedur pelayanan publik dari badan-badan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang diharapkan dapat menimbulkan opini positif dari masyarakat. Oleh karena itu, dalam melaksanakan pelayanan publik prinsip-prinsip pelayanan diatur sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Tetap No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman standar pelayanan publik antara lain:

1. Kesederhanaan, Prosedur dari pelayanan publik bukan berbelit-belit, mudah dimengerti, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
 - a. Kriteria teknis dan admisinstratif layanan publik.
 - b. Unit kerja/pejabat yang punya wewenang dan bertanggungjawab dalam menyelenggarakan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c. Perincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.
3. Kepastian Waktu, Pelaksanaan pelayanan publik dapat disiapkan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan, Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggungjawab, Ketua penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas diselenggarakanya pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan Akses, Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan Kesopanan dan Keramahan, Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan, Dalam suasana pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar yang menyediakan dan mengumumkan kepada masyarakat sesuai dengan kewajibannya Menjamin keamanan bagi penerima manfaat. Berdasarkan PERMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Komponen standar pelayanan publik yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan

Uraian proses yang berkenaan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti dalam pelayanan.

2. Jangka Waktu Pelayanan

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah dalam pelaksanaannya harus memiliki batas waktu penyelesaian kegiatan yang singkat dan efisien.

3. Biaya/Tarif Pelayanan

Biaya atau tarif yang yang diberikan harus memiliki standart harga yang dapat dijangkau oleh masyarakat secara keseluruhan.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang hendak diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. ingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti dalam pelayanan.

5. Sarana dan Prasarana

Keefektifan pelayanan publik yang diberikan oleh organisasi dapat dilihat dari ketersediaan sarana dan prasarana dalam proses pemberian pelayanan serta terdapat fasilitas yang memadai demi kenyamanan masyarakat.

6. Kompetensi Pelaksana Petugas pemberi pelayanan publik harus memiliki keahlian, pengetahuan, kreativitas serta sikap dan prilaku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pedoman dalam pelaksanaan pelayanan publik yang baik merupakan atas dasar azas, prinsip, serta standar pelayanan seperti yang disebutkan dan dijelaskan diatas, yang dimana juga berfungsi sebagai indikator penilaian oleh instansi pemerintah yang diharapkan agar bisa menerapkan pelayanan yang lebih prima di bidang pelayanan sektor publik.

2.4 Program Lapak Asik Online

2.4.1 Pengertian Program Lapak Asik Online

Lapak Asik Online adalah program Layanan Tanpa kontak Fisik untuk pengajuan klaim jaminan sosial berbasis online yang dibuat pemerintah guna mencegah mewabahnya penularan virus Covid-19, program ini dibuat agar memudahkan peserta untuk melakukan pencairan jaminan sosial khususnya JHT

(Jaminan Hari Tua) hanya dengan mengakses situs online www.bpjsketenagakerjaan.go.id.

Dengan diberlakukannya program baru ini, peserta hanya melakukan pendaftaran online dan mengikuti prosedur serta menyertakan kelengkapan berkas, hal ini berguna juga agar meminimalisir rantai penyebaran *covid-19* yang sedang mewabah.

2.4.2 Protokol Lapak Asik dalam mengajukan klaim jaminan sosial

Adapun tahapan Protokol Lapak Asik dalam mengajukan klaim adalah sebagai berikut:

xPertama melakukan pendaftaran lewat website melalui situs antrian.bpjsketenagakerjaan.go.id

xKedua peserta bisa memilih tanggal, waktu pengajuan, dan kantor cabang yang terdekat.

xKetiga peserta melakukan *scanning* atau pindai semua dokumen yang dipersyaratkan, termasuk formulir klaim yang sudah terisi lengkap lalu kirimkan dokumen tersebut melalui email pada Kantor Cabang tujuan yang dipilih.

xKeempat peserta bisa mengirimkan dokumen yang sudah dipindai melalui email ke kantor cabang yang dipilih selambat-lambatnya H-1 sebelum tanggal pengajuan.

xKelima peserta akan menerima email, setelah email diterima, informasi dikirim melalui pesan singkat (teks) mengenai waktu serta identitas petugas BPJAMSOSTEK yang nantinya menghubungi peserta melalui panggilan video (video call).

xKeenam peserta harus menyiapkan seluruh dokumen asli yang harus ditunjukkan saat dihubungi melalui panggilan video.

xKetujuh Jika dokumen peserta dinyatakan lengkap dan telah lolos verifikasi petugas, maka klaim segera ditransfer ke rekening bank milik peserta.

xHal-hal yang harus disimak antara lain: memastikan kelengkapan dokumen yang disyaratkan, tenggat waktu pengiriman dokumen, dan keberadaan peserta saat dihubungi melalui panggilan video. Ketersediaan dokumen asli saat proses verifikasi juga harus dipastikan agar proses pengajuan klaim berjalan dengan lancar.

2.4.3 Tujuan Program Lapak Asik Online

Tujuan dibentuknya program Lapak Asik Online tsb salah satunya memberikan pelayanan baru dalam era digital yang memudahkan pesertanya melakukan klaim hanya dengan kanal online. Selain itu, tujuan program ini juga meminimalisir angka kasus Covid-19 yang sedang marak terjadi pada saat ini, Mengurangi adanya kegiatan tatap muka langsung dengan orang-orang dan mengurangi kepadatan para peserta yang antri di kantor untuk melakukan pencairan klaim jaminan sosial.

2.4.4 Manfaat Program Lapak Asik Online

Adapun manfaat dari program Lapak Asik Online ini antara lain:

1. Mempermudah peserta dalam melakukan pencairan jaminan sosial dengan dirumah saja menggunakan situs online Lapak Asik Online Bpjs Ketenagakerjaan
2. Tidak repot antri dan menunggu lama di Kantor

3. Mengurangi maraknya penyebaran virus covid-19 menggunakan ranah online.

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan, dan menemukan inspirasi, dari penelitian terdahulu, peneliti tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian peneliti, Namun peneliti mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian peneliti. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan peneliti.

Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Penelitian	
			Metode	Hasil
1	Wirda Khairati	Implementasi Pelayanan Lapak Asik Berbasis Online Dalam Klaim Jaminan Hari Tua Dibadan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan sama-sama membahas tentang LAPAK ASIK online.	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini, penelitian terdahulu membahas tentang pelayanan LAPAK ASIK online dalam klaim jaminan hari tua sedangkan penelitian ini membahas program LAPAK ASIK online dalam ruang lingkup lebih luas pada masa pandemi <i>covid19</i> .
2	Indah Choirunnisa	Implementasi Program Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Di PT. Antikode Desain Eksperiensia Tangerang Selatan	Persamaan Penelitian ini dengan penelitian Indah Choirunnisa adalah sama-sama menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dimana penelitian dilakukan dengan wawancara mendalam, dokumentasi serta observasi. Persamaan lainnya juga sama-sama menggunakan teori George Edward	Perbedaan Penelitian ini dengan penelitian Indah Choirunnisa adalah dari segi nama program yaitu program jaminan sosial bpjs sedangkan pada penelitian ini program tersebut sudah di transformasikan menjadi Lapak Asik Online (Pelayanan Tanpa Kontak Fisik) karena adanya kasus pandemi covid-19, Pada penelitian Indah Choirunnisa juga lebih

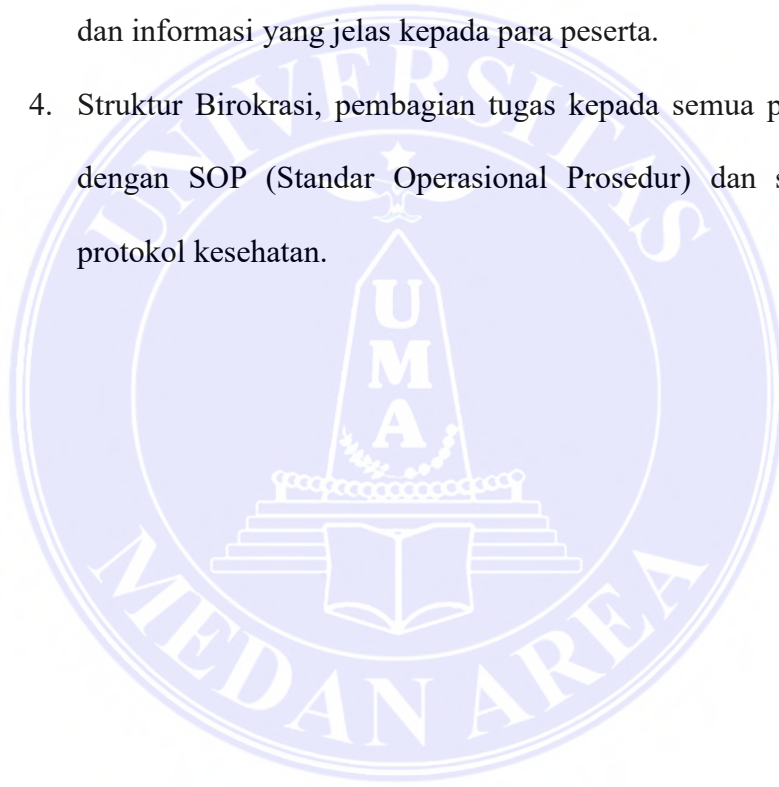
			III melalui 4 variabel yakni, Komunikasi, Sumber daya, Struktur birokrasi dan Disposisi.	berfokus pada program dan fasilitas di perusahaan PT. Antikode Eksperensia yang bekerja sama dengan Bpjs Ketenagakerjaan Tangerang Selatan Pada penelitian ini lebih berfokus pada program baru Lapak Asik yang diakses secara online pada ruang lingkup BPJS Ketenagakerjaan Medan Utara.
3	Vasya Hayyu Nichola Adnan	Implementasi Program Lapak Asik di Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Bukittinggi Pada Era New Normal	Persamaannya adalah mempunyai tujuan yang sama yaitu untuk mengetahui Implementasi Program LAPAK ASIK Online serta mengetahui hambatan-hambatan yang terjadi dalam berjalannya program tersebut.	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada lokasi yang berda di kota bukittinggi sedangkan penelitian ini meneliti di lokasi tepatnya di Kantor Bpjs Ketenagakerjaan Medan Utara.

Sumber: Peneliti 2022

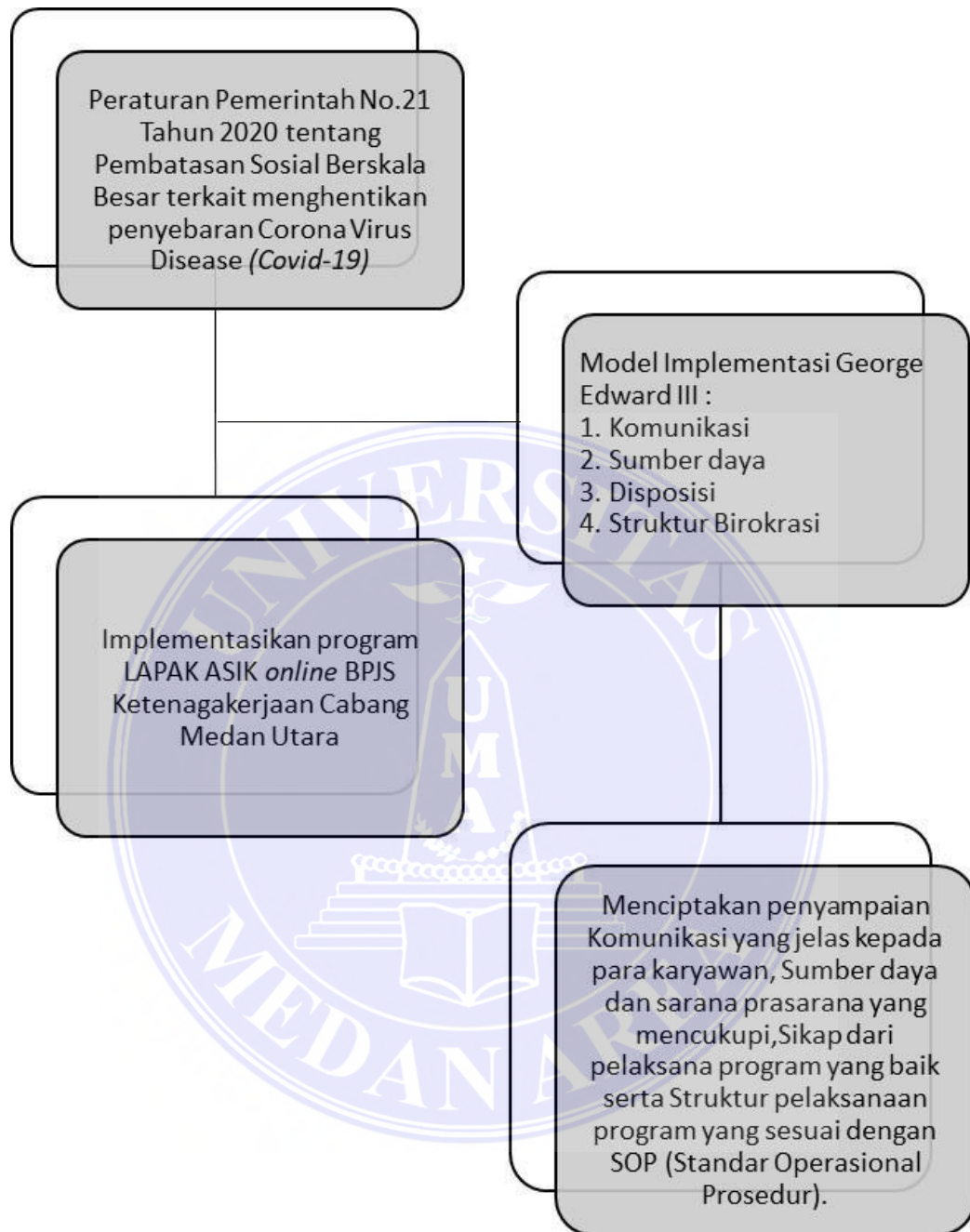
2.6 Kerangka Berpikir

Dalam Peraturan Pemerintah No.21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar terkait menghentikan penyebaran Corona Virus Disease (*Covid-19*) untuk melindungi masyarakat dari resiko dampak penularan virus yang sangat tinggi sehingga Pemerintah menerapkan program LAPAK ASIK online yang berlaku di semua cabang BPJS Ketenagakerjaan khususnya di cabang Medan Utara, pada berjalannya implementasi di lapangan peneliti memakai teori George Edward III. Dalam Teori George Edward III mempertimbangkan empat faktor dalam mengimplementasikan kebijakan publik yang berperan penting dalam pencapaian keberhasilan implementasi, empat variabel tersebut adalah :

1. Komunikasi, komunikasi yang berjalan dengan baik dalam penyampaian tata cara dan alur program, serta sosialisasi yang jelas kepada para peserta klaim JHT (Jaminan Hari Tua).
2. Sumber daya, fasilitas dan sarana prasarana yang memadai dan lengkap dalam berjalannya pemrosesan data peserta klaim JHT (Jaminan Hari Tua).
3. Disposisi, Sikap dari pelaksana program dalam menyampaikan arahan dan informasi yang jelas kepada para peserta.
4. Struktur Birokrasi, pembagian tugas kepada semua pegawai sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) dan sesuai dengan protokol kesehatan.



Gambar 2. 3 Kerangka Berpikir



Sumber: Peneliti 2022

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang artinya data diambil bukan dari angka-angka, melainkan data yang berasal dari kata, wawancara, fakta lapangan, naskah dan dokumen resmi lainnya. Metode penelitian ini lebih menekankan pada aspek pemahaman lebih mendalam terhadap suatu masalah daripada melihat sebuah permasalahan. Jenis penelitian ini dimaksudkan untuk menjelaskan suatu fenomena atau kenyataan sosial.

Menurut Catherine Marshal: 1995 dalam (Jonathan Sarwono, 2013: 189) Riset kualitatif didefinisikan sebagai suatu proses yang mencoba untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai kompleksitas yang ada dalam interaksi manusia.

Menurut Schwandt: 2007 dalam (Jonathan Sarwono, 2013: 189) mengatakan bahwa riset kualitatif merupakan riset yang bertujuan untuk memahami tindakan manusia. Ia juga mengatakan bahwa penelitian kualitatif menunjukkan pada kualitas. Kualitas yang dimaksud adalah suatu properti yang inheren atau karakteristik yang esensial dari suatu yang dapat berupa objek atau pengalaman.

Rancangan penelitian kualitatif diibaratkan oleh bogdan, seperti orang mau piknik, sehingga ia baru tahu tempat yang hendak dituju, tetapi tentu belum tahu pasti apa yang di tempat itu. Ia hendak tahu setelah memasuki obyek, dengan kaidah membaca berbagai informasi tertulis, gambar-gambar,berfikir, melihat obyek dan aktifitas orang yang ada di sekelilingnya , melakukan wawancara dan sebagainya (Sugiyono, 2017:19).

Menurut Denzin dan Lincoln: 2005 dalam buku (Jonathan Sarwono, 2013:189-190) Mendefinisikan riset kualitatif sebagai suatu bidang penyelidikan yang berada dalam hak nya sendiri. Lebih lanjut mereka mengatakan bahwa riset kualitatif merupakan kegiatan yang didasarkan pada situasi yang menempatkan peneliti dalam suatu dunia tertentu. Kejadiannya terdiri atas kegiatan interpretasi dan praktik material yang membuat dunia tersebut menjadi kelihatan. Selanjutnya praktik tersebut mengubah dunia ke dalam suatu urutan representasi dalam bentuk catatan lapangan, wawancara, percakapan, foto, rekaman, dan memo.

Sedangkan menurut Sugiyono (2017:20) menyatakan Hasil akhir dari penelitian kualitatif, bukan sekedar menghasilkan data atau informasi yang sulit dicari melalui metode kuantitatif, tetapi juga harus mampu menghasilkan informasi-informasi yang bermakna, bahkan hipotesis atau ilmu baru yang didapat digunakan untuk membantu mengatasi masalah dan meningkatkan taraf hidup manusia.

Berdasarkan berbagai penjelasan para ahli diatas, alasan peneliti memilih jenis penelitian kualitatif adalah peneliti ingin memahami fenomena yang terjadi secara jelas dan mendapatkan informasi yang mendalam tentang Implementasi Program LAPAK ASIK Online yang sedang diberlangsukan pada masa Covid-19 saat ini di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota.

3.2 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara yang terletak di Jl. Marelan Raya No. 108 Tanah Enam Ratus Kecamatan Medan Marelan. Adapun alasan peneliti melakukan penelitian di Kantor BPJS Ketenagakerjaan dikarenakan penulis ingin melihat secara langsung

apakah implementasi program Lapak Asik Online sudah berjalan sebagaimana mestinya terlebih lagi ketika masa pandemi Covid-19 seperti saat ini.

3.3 Jadwal dan waktu penelitian

Tabel 3.1 Jadwal dan Waktu Penelitian

NO	KEGIATAN	2022					2023							
		Jan	Feb	Sept	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
1	Penyusunan dan Bimbingan Proposal	■												
2	Seminar Proposal	■												
3	Pengambilan Data Survei		■	■	■	■								
4	Pengumpulan Data			■	■	■	■	■	■	■	■	■		
5	Seminar Hasil											■		
6	Penyelesaian dan Bimbingan Skripsi												■	
7	Pengajuan Sidang Meja Hijau													■
8	Sidang Meja Hijau													■

Jika dilihat dari jenisnya, dapat dibedakan data kualitatif sebagai data primer dan data sekunder (Sarwono, 2006:209):

3.4 Sumber Data

1. Data primer: data ini berupa teks hasil wawancara dan diperoleh melalui wawancara dan diperoleh melalui wawancara dengan informan yang sedang dijadikan sampel dalam penelitiannya. Data dapat direkam atau dicatat oleh peneliti.
2. Data sekunder: data sekunder berupa data-data yang sudah tersedia dan dapat diperoleh oleh peneliti dengan membaca, melihat atau

mendengarkan. Data ini biasanya berasal dari data primer yang sudah diolah oleh peneliti sebelumnya. Termasuk dalam kategori data tersebut adalah:

- a) Data bentuk teks: dokumen, pengumuman, surat-surat, spanduk
- b) Data bentuk gambar: foto, animasi, billboard
- c) Data bentuk suara: hasil rekaman kaset
- d) Kombinasi teks, gambar dan suara: film, video, iklan di televisi dll.

Pada pokoknya data kualitatif dapat berupa apa saja termasuk kejadian atau gejala yang tidak menggambarkan hitungan, angka atau kuantitas.

3.5 Teknik Pemilihan Informan

Menurut Schwandt: 2007 dalam (Jonathan Sarwono, 2013: 203) Dalam riset kualitatif mendefinisikan informan sebagai pihak dari dalam yang berpengetahuan dan membantu petugas lapangan dalam memperoleh, menjaga akses, mengembangkan pemahaman informan, dan melakukan pengecekan mengenai pemahaman yang muncul saat riset dijalankan. Informan juga berfungsi sebagai pembantu di lapangan, sebagai pemberi keterangan, penuntun, dan penyedia informasi bagi petugas lapangan saat petugas lapangan (peneliti sendiri) tidak mengalami kejadian yang diteliti.

Informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi baik tentang dirinya ataupun orang lain atau suatu kejadian atau suatu hal kepada peneliti atau pewawancara mendalam (Afrizal, 2014: 139).

Dalam penelitian kualitatif, informan terbagi menjadi tiga yaitu:

1. Informan Kunci

Informan kunci adalah informan yang memiliki informasi secara menyeluruh tentang permasalahan yang diangkat oleh peneliti juga memahami informasi tentang informan utama. Pada penelitian ini informan kuncinya adalah Bapak Raden Harry Agung Cahya selaku Kepala kantor cabang Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara dan Ibu Arsyatur Ridha selaku Kabid Pelayanan (Penata Madya Pelayanan) yang bertugas mengkoordinasikan proses kegiatan pelayanan bagi peserta khususnya dalam program LAPAK ASIK *online* yang sedang berjalan.

2. Informan Utama

Informan utama adalah orang yang mengetahui secara teknis dan detail tentang masalah penelitian yang hendak dipelajari. Pada penelitian ini yang menjadi informan utamanya adalah Bapak Dwi Sabda Qurbani sebagai CSO (*Customer Service Officer*) yang bertugas untuk menyampaikan semua informasi penting dalam proses kegiatan pelayanan kepada para peserta khususnya dalam program LAPAK ASIK *online* yang sedang berjalan.

3. Informan Pendukung

Informan pendukung merupakan orang yang dapat memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap analisis dan pembahasan dalam penelitian kualitatif. Informan tambahan terkadang memberikan informasi yang tidak diberikan oleh informan utama atau informan kunci. Adapun informan pendukung dalam penelitian ini adalah Peserta pengguna BPJAMSOSTEK dalam Program LAPAK ASIK *online* dan *offline*, yakni

Bapak Ambran, Bapak Fadli, Bapak Robinsan Panjaitan dan Bapak Roni Tegar Mulia Sirait.

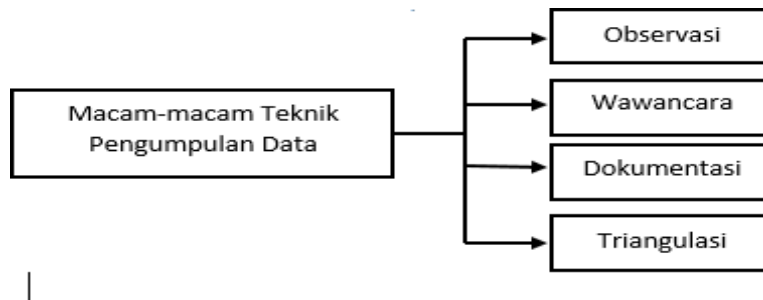
Jonathan Sarwono, 2013: 203 Menjelaskan kaidah memilih informan dapat dibagi menjadi 3 bagian antara lain:

1. Mencari informan untuk diwawancarai dan di obeservasi
2. Menentukan informan untuk diteliti atau dimintai keterangan sesuai dengan masalah yang diteliti.
3. Menghentikan mencari informan jika informasi yang diperoleh sudah cukup dan tidak diperlukan informasi baru lagi.

3.6 Teknik pengumpulan Data

Menurut (Hardani dkk: 2020) Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak hendak mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Secara umum terdapat empat macam teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dan gabungan/triangulasi , antara lain sebagai berikut:

Gambar 3. 1 Teknik Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif



Sumber: Hardani dkk, 2020

1. Observasi

Observasi merupakan proses yang kompleks, yang tersusun dari proses biologis dan psikologis. Dalam menggunakan teknik observasi yang terpenting ialah mengandalkan pengamatan dan ingatan si peneliti. observasi adalah suatu teknik atau kaidah mengumpulkan data yang sistematis terhadap obyek penelitian baik secara langsung maupun tidak langsung. Observasi langsung adalah mengadakan pengamatan secara langsung (tanpa alat) terhadap gejala-gejala subyek yang diselidiki, baik pengamatan itu dilakukan di dalam situasi sebenarnya maupun dilakukan di dalam situasi buatan yang khusus diadakan. Sedangkan observasi tak langsung adalah mengadakan pengamatan terhadap gejala-gejala subyek yang diselidiki dengan perantara sebuah alat. Pelaksanaannya dapat berlangsung di dalam situasi yang sebenarnya maupun di dalam situasi buatan.

Dalam hal ini peneliti mengadakan observasi langsung yaitu melakukan pengamatan ke Kantor BPJS Ketenakerjaan Cabang Medan Kota untuk

mengamati keadaan instansi, pegawai, serta fasilitas yang dimiliki dan struktur organisasi yang dimiliki oleh Kantor BPJS Ketenakerjaan Cabang Medan Kota.

Penulis menggunakan metode observasi untuk mengumpulkan data antara lain:

- 1) Mengamati kinerja pegawai yang sedang memeriksa kelengkapan berkas di Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara
- 2) Mengamati proses pelayanan kepada masyarakat yang ingin melakukan proses pencairan jaminan sosial dengan program aplikasi LAPAK ASIK *online*.
- 3) Mengamati lokasi penelitian dan kegiatan peserta yang sedang antri melakukan proses pencairan jaminan secara online di BPJS Ketenakerjaan Cabang Medan Utara.

2. Wawancara

Wawancara ialah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung atau percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai yang memberikan jawaban atas itu. Walaupun wawancara adalah proses percakapan yang berbentuk tanya jawab dengan tatap muka, wawancara adalah suatu proses pengumpulan data untuk suatu penelitian.

Wawancara berguna untuk:

- 1) mendapatkan data ditangan pertama (primer)
- 2) pelengkap teknik pengumpulan lainnya

3) menguji hasil pengumpulan data lainnya.

Wawancara dilakukan dengan menggunakan beberapa pertanyaan kepada narasumber seperti para karyawan kantor Bpjs Ketenagakerjaan dan Masyarakat yang sedang melakukan proses pencairan jaminan sosial, wawancara dilakukan secara langsung dengan memberikan beberapa pertanyaan yang berisi informasi lengkap.

3. Dokumentasi

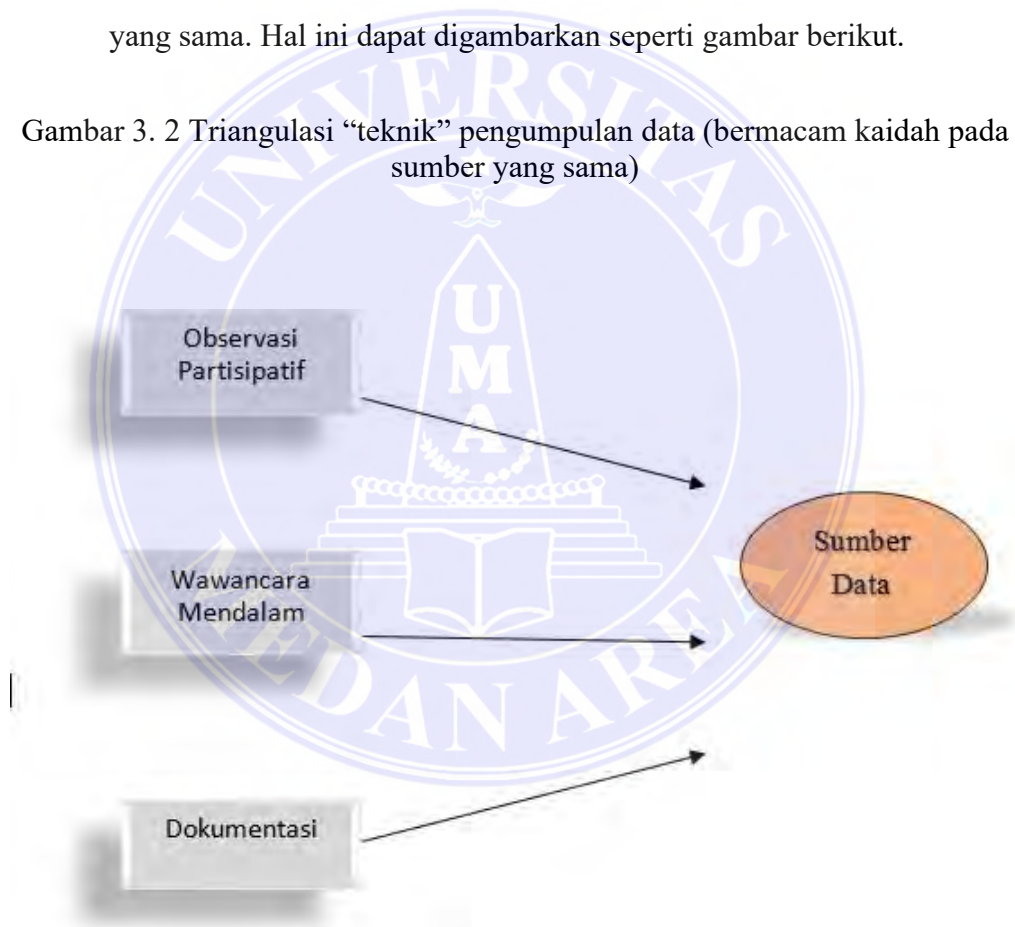
Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Metode dokumentasi berarti kaidah mengumpulkan data dengan mencatat data-data yang sudah ada. Metode ini lebih mudah dibandingkan dengan metode pengumpulan data yang lain. Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi ialah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen. Dokumen sebagai faktor pendukung untuk melihat bagaimana Implementasi Program LAPAK ASIK *Online* pada masa pandemi Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara. Data yang dikumpulkan dari peneliti adalah data yang berhubungan dengan fokus penelitian seperti rekaman, foto informan, wawancara, dan kegiatan.

4. Triangulasi

Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data,

yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data. Triangulasi teknik, berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak. Triangulasi sumber berarti, untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama. Hal ini dapat digambarkan seperti gambar berikut.

Gambar 3. 2 Triangulasi “teknik” pengumpulan data (bermacam kaidah pada sumber yang sama)



Sumber: Hardani dkk, 2020

Tujuan penelitian kualitatif memang bukan semata-mata mencari kebenaran, tetapi lebih pada pemahaman subyek terhadap dunia sekitarnya. Dalam memahami dunia sekitarnya, mungkin apa yang dikemukakan subyek salah, karena tidak sesuai

dengan teori, tidak sesuai dengan hukum. Selanjutnya Mathinson (1988) mengemukakan bahwa the value of triangulation lies in providing evidence-whether convergent, inconsistent, or contracdictory. Nilai dari teknik pengumpulan data dengan triangulasi adalah untuk mengetahui data yang diperoleh convergent (meluas), tidak konsisten atau kontradiksi. Oleh karena itu dengan menggunakan teknik triangulasi dalam pengumpulan data, maka data yang diperoleh hendak lebih konsisten, tuntas dan pasti. Melalui triangulasi *can build on the strengths of each type of data collection while minimizing the weakness in any single approach* (Pattonn, 2000). Dengan triangulasi hendak lebih meningkatkan kekuatan data, bila dibandingkan dengan satu pendekatan.

3.7 Teknik Analisis Data

Untuk mengelola dan menganalisa data, penulis menggunakan metode Analisis deskriptif kualitatif dari Miles dan Huberman dalam (Hardani dkk, 2020: 163) meliputi komponen diantaranya:

1. Reduksi Data (Data Reduction)

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang muncul dari catatan-catatan lapangan (Patilima, 2004). Reduksi data berlangsung secara terus menerus selama pengumpulan data berlangsung. Reduksi data merupakan bagian dari analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan kaidah sedemikian rupa hingga simpulan-simpulan akhirnya dapat ditarik dan diveryfikasi. Dengan reduksi data, data kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam aneka macam kaidah melalui seleksi ketat. Melalui

ringkasan atau uraian singkat, menggolongkannya dalam satu pola yang lebih luas, dan sebagainya.

2. Penyajian Data (Data Display)

Penyajian yang dimaksud Miles dan Huberman, sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan simpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian yang paling sering digunakan pada data kualitatif pada masa yang lalu adalah bentuk teks naratif. Teks tersebut terpecah-pecah, bagian demi bagian dan bukan simultan, tersusun kurang baik, dan sangat berlebihan. Pada kondisi seperti itu, peneliti menjadi mudah melakukan kesalahan atau bertindak secara ceroboh dan secara gegabah mengambil simpulan yang memihak, tersekat-sekat, dan tidak berdasar. Manusia tidak cukup mampu sebagai pemroses informasi yang besar jumlahnya; kecenderungan kognitifnya adalah menyederhanakan informasi yang kompleks ke dalam satuan bentuk yang disederhanakan dan selektif atau konfigurasi yang mudah dipahami. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowcard dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data, maka hendak memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. (Muda, 2019)

3. Penarikan Simpulan dan Verifikasi

Penarikan simpulan dan verifikasi. Simpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan hendak berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila simpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-

bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka simpulan yang dikemukakan merupakan simpulan yang kredibel. Simpulan adalah intisari dari temuan penelitian yang menggambarkan pendapat-pendapat terakhir yang berdasarkan pada uraian-uraian sebelumnya atau, keputusan yang diperoleh berdasarkan metode berpikir induktif atau deduktif.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dengan hasil rumusan masalah serta hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

Faktor pendorong, yang menjadi faktor pendorong pada program Lapak Asik *Online* ini adalah kualitas sumber daya manusia yang dapat dikatakan sudah baik dalam hal penyampaian informasi dan komunikasi kepada para peserta akan adanya program baru Lapak ASIK *online*, sistem dan alur pelayanan dari semua staff dan pegawai yang dinilai cukup membantu mengenai pemberian informasi yang lengkap, sarana dan prasarana yang sangat lengkap dan memadai seperti akses koneksi wifi jaringan kantor, ruangan administrasi, ruang rapat, komputer yang digunakan semua *Customer Service*, komputer untuk peserta yang daftar di bagian pintu masuk, handphone untuk videocall dengan peserta di *customer service*, headphone dan peralatan lain dalam pemrosesan data serta struktur organisasi pelaksana program dan pembagian tugas kepada masing-masing pegawai juga dinilai baik dan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang sesuai dengan petunjuk pelaksanaan program dan menerapkan sistem protokol kesehatan sesuai arahan pemerintah pada masa itu.

Sedangkan Faktor penghambat dalam program Lapak Asik Online ini adalah masih ada beberapa peserta yang belum cakap dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, peserta harus tetap datang ke Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan jika gagal melakukan upload dokumen pada saat pendaftaran

online, peserta klaim tidak memiliki fasilitas handphone android untuk melakukan klaim online, peserta tidak bisa dihubungi pada saat jadwal interview individu yang dilakukan melalui media telfon/videocall, serta jaringan internet peserta yang sering tidak stabil.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang sudah dipaparkan di atas, Implementasi Program Pelayanan Lapak Asik Online pada masa pandemi *Covid-19*, maka peneliti memberikan saran sekiranya bermanfaat bagi Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara dalam menjalankan tugas dan program nya lebih lanjut. Adapun saran yang diberikan oleh penulis adalah :

Dalam pelaksanaan sosialisasi diupayakan kepada pihak penyelenggara program Lapak Asik *Online* BPJS Ketenagakerjaan cabang Medan Utara agar terus dilaksanakan secara menyeluruh kepada semua lapisan masyarakat baik sektor formal maupun informal untuk lebih ditingkatkan lagi agar semua peserta mengerti dan paham dalam mengajukan klaim khususnya pada program Jaminan Hari Tua, jika sosialisasi ini tidak dijalankan dan dilaksanakan secara maksimal, maka target yang akan dicapai juga tidak akan terlaksana dengan baik dan maksimal. Selain itu sumber daya manusia agar lebih ditingkatkan lagi, agar sigap dan cepat dalam mengganti kekosongan posisi pegawai pengganti sementara terutama pada posisi kabid (kepala bidang) pelayanan yang berpengaruh penting dalam berjalannya pelaksanaan program.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Alamsyah, K. (2016). Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasi. Bandung: Media Citra Mandiri Press.
- Anggara, D. S. (2018). Dalam Kebijakan Publik. Bandung: CV.Pustaka Setia.
- Dkk, A. Y. (2020). Pelayanan Publik dan E-Goverment. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- dkk, H. (2020). Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu Group.
- Kadji, Y. (2015). Formulasi dan Implementasi Kebijakan Publik. Gorontalo: UNG Press Gorontalo.
- Maulidah, S. (2014). Dalam Pelayanan Terpadu Adinistrasi Kecamatan. Bandung: CV.Indra Prahasta.
- Muda, I. (2019). Transparansi Implementasi Kebijakan Publik. Medan: MEDIA PERSADA.
- Mulyadi, D. (2016). Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik. Bandung: ALFABETA.
- Mursyidah, L. (2020). Manajemen Pelayanan Publik. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Nashuddin. (2016). Manajemen dan Kepemimpinan dalam Pelayanan Publik. Mataram: Sanabil Media.
- Pramono, J. (2020). Dalam Implementasi dan evaluasi Kebijakan Publik. Surakarta: Unisri Press.
- Sarwono, J. (2013). Strategi Melakukan Riset. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: ALFABETA.
- Suharto, E. (2020). Analisis Kebijakan Publik. Bandung: ALFABETA.
- Tresiana, N. (2021). Implementasi Kebijakan Publik (Pentingnya Kapita Sosial & Kaproduksi). Bandar Lampung: Suluh media.

Jurnal dan Skripsi

- Adnan, V. H. (2021). Implementasi Program Lapak Asik di Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Bukittinggi Pada Era New Normal. Padang: Universitas Andalas.
- Choirunnissa, I. (2020). Implementasi Program Badan Penyelenggaraan Badan Sosial Bpjs Ketenagakerjaan Di PT. Antikode Desain Eksperiensia Tangerang Selatan . Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Peraturan Perundang-undangan

Negara, M. P. (2003). Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jurnal Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 4-8.

Pemerintah Pusat. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009. Peraturan Pemerintah, 1-1.

Pemerintah Pusat. (2011). Undang-Undang Republik Indonesia No. 24 Tahun 2011. Peraturan Pemerintah, 1-2.

Pemerintah Pusat. (2020). Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19). Peraturan Pemerintah, 1-1.

Sumber lain

Indonesia, K. K. (2020). *Menaker Ida Fauziyah Minta Pengusaha Jadikan PHK Sebagai Langkah Terakhir* Diambil kembali dari <https://kemnaker.go.id/news/detail/menaker-ida-fauziyah-minta-pengusaha-jadikan-phk-sebagai-langkah-terakhir>

Jaya, I. (2021). Direktorat Jendral Pencegahan dan Pengendalian Penyakit. *Penguatan Sistem Kesehatan dalam Pengendalian COVID-19* Diambil kembali dari <http://p2p.kemkes.go.id/penguatan-sistem-kesehatan-dalam-pengendalian-covid-19/>

Shaid, N. J. (2021, 04 04). *Tahapan Antrean Online BPJS Ketenagakerjaan untuk Pencairan JHT*. (Kompas) Diambil kembali dari <https://money.kompas.com/read/2021/04/04/000600326/tahapan-antrean-online-bpjs-ketenagakerjaan-untuk-pencairan-jht?page=all>

LAMPIRAN

Indikator	Informan	Pedoman Wawancara
Komunikasi	1. Informan Kunci 2. Informan Utama	<ol style="list-style-type: none"> 1. Program baru LAPAK ASIK <i>online</i> yang diselenggarakan di semua cabang Bpjs Ketenagakerjaan, program apakah itu ? 2. Sejak kapan program LAPAK ASIK <i>online</i> diselenggarakan ? 3. Bagaimana cara penyampaian informasi kepada para peserta terkait dengan program baru yang diselenggarakan sejak pandemi <i>Covid-19</i>, yakni program LAPAK ASIK <i>online</i> ? 4. Bagaimana bentuk penyelenggaraan dalam proses berjalannya program LAPAK ASIK <i>online</i> di kantor Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara ? 5. Bagaimana prosedur yang dilakukan Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara setelah peserta menggunakan program LAPAK ASIK <i>online</i> ?
	1. Informan Pendukung	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana penyampaian informasi dari pihak Bpjs Ketenagakerjaan Medan Utara untuk mengarahkan memakai program baru LAPAK ASIK <i>online</i> ? 2. Apakah ada kendala ketika awal memakai program LAPAK ASIK <i>online</i> tersebut ?
Sumber Daya	1. Informan Kunci 2. Informan Utama	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana proses selanjutnya setelah menerima pendaftaran klaim secara <i>online</i>, apakah ada proses <i>Approval</i> lagi dari pihak Bpjs dan penyampaian informasi lain kepada para peserta ? 2. Bagaimana penerapan sumber daya manusia & finansial dalam pelaksanaan program LAPAK ASIK <i>online</i> yang sedang berjalan sejak awal pandemi ?

		<p>3. Apa ada perbedaan sebelum dan sesudah adanya program LAPAK ASIK <i>online</i> tersebut ?</p> <p>4. Apakah dengan adanya program LAPAK ASIK <i>online</i> tersebut pekerjaan di kantor cabang dalam pengajuan klaim khususnya JHT (Jaminan Hari Tua) terbantu ?</p>
<p>Disposisi (SikapPelaksana)</p>	<p>1. Informan Kunci 2. Informan Utama</p>	<p>1. Bagaimana sikap para pegawai selaku pelaksana program yang bertugas dalam menghadapi para peserta pengajuan klaim secara <i>online</i> tersebut ?</p> <p>2. Apakah ada komplain para peserta dalam menggunakan program LAPAK ASIK <i>online</i> tersebut ?</p> <p>3. Bagaimana cara mereka selaku pelaksana program dalam menghadapi masalah dan komplain para peserta pengajuan klaim menggunakan LAPAK ASIK <i>online</i> ?</p> <p>4. Bagaimana cara para pegawai pelaksana program dalam melakukan proses berjalannya wawancara melalui <i>online</i> ?</p> <p>5. Apa saja hambatan-hambatan yang terjadi di kantor Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara sejak berlangsungnya program LAPAK ASIK <i>online</i> ? dan bagaimana cara mereka menyikapinya ?</p>

<p>Disposisi (SikapPelaksana)</p>	<p>1. Informan Pendukung</p>	<p>1. Apakah ada kendala yang timbul pada saat proses klaim menggunakan program LAPAK ASIK <i>online</i> ?</p> <p>2. Bagaimana sikap para pegawai dalam proses berjalannya pengajuan klaim baik secara <i>online</i> maupun <i>offline</i> tersebut ?</p> <p>3. Bagaimana kesigapan para pegawai jika terjadi gagal upload berkas klaim secara <i>online</i> ?</p> <p>4. Menurut anda apakah program LAPAK ASIK <i>online</i> sudah berjalan dengan baik dan efektif?</p>
<p>Struktur Birokrasi</p>	<p>1. Informan Kunci 2. Informan Utama 3. Informan Pendukung</p>	<p>1. Apakah fasilitas serta sarana dan pra sarana dalam proses berjalannya program LAPAK ASIK <i>online</i> sudah memadai ?</p> <p>2. Bagaimana SOP (Standar Operasional Prosedur) yang dijalankan oleh pemangku pelaksana program LAPAK ASIK <i>online</i> di kantor Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara ?</p> <p>3. Apakah program LAPAK ASIK <i>online</i> sudah berjalan dengan baik sampai saat ini ?</p>

Lampiran 1: Pedoman Wawancara

Sumber : *Peneliti* 2022



Lampiran 2: Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara



Lampiran 3: Wawancara dengan Ibu Arsyatur Ridha, Skm, M.Kes selaku Kepala Bidang Pelayanan di Kantor Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara



Lampiran 4: Wawancara ke-1 1 dengan Bapak Sabda Dwi Qurbani selaku CSO (Customer Service Officer) Bpjs Ketenagakerjaan Medan Utara



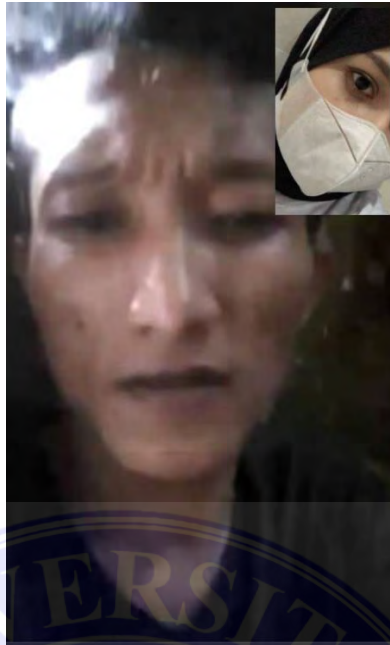
Lampiran 5: Wawancara ke-2 dengan Bapak Sabda Dwi Qurbani selaku CSO (Customer Service Officer) Bpjs Ketenagakerjaan Medan Utara



Lampiran 6 : Wawancara dengan peserta klaim Jaminan Hari Tua Bapak Robinsan Panjaitan yang pernah bekerja di CV. Mitra Teknik Nusantara



Lampiran 7: Wawancara dengan peserta klaim Jaminan Hari Tua Bapak Roni Tegar Mulia Sirait yang bekerja di Universitas Darma Agung



Lampiran 8: Wawancara dengan peserta klaim Jaminan Hari Tua Online Bapak Ambran yang bekerja di PT.IKD Tanjung Mulia



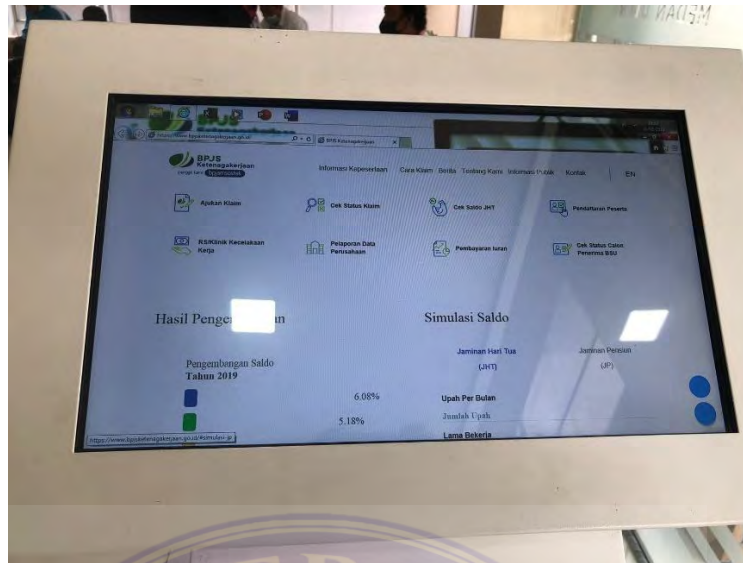
Lampiran 9: Brosur Lapak Asik



Lampiran 10: Ruang Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara



Lampiran 11: : Ruang Tunggu Antrian BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara



Lampiran 12: Komputer untuk pendaftaran peserta antrian online BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara



Lampiran 13: Pemasangan Baliho di depan Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara