

BAB IV

HASIL DAN PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara adalah salah satu dari beberapa kantor cabang yang ada di Indonesia khususnya di kota Medan- Sumatera Utara , yang memiliki luas area 9.250 m² dengan batas wilayah sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Medan Belawan, Medan Marelan dan Labuhan Deli.
- b. Sebelah Timur berbatasan dengan Medan Labuhan dan Medan Helvetia.
- c. Sebelah Selatan berbatasan dengan Medan Kota.
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan Medan Tembung, Medan Perjuangan dan Medan Deli.
- e. Sebelah Barat laut berbatasan dengan Kelurahan Percut Sei Tuan.

Secara Administratif , Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara dipimpin oleh 1 (satu) orang kepala kantor cabang dan dibantu oleh 4 (empat) bagian tugas pemeriksa yaitu Kabid Kepesertaan, Kabid Pelayanan, Kabid Keuangan, dan Kabid Umum & SDM.

Dalam pelaksanaan operasional kegiatannya Kabid kepesertaan dibantu oleh 4 bagian yang berjumlah orang yaitu Account Repreresentative, Account Repreresentative Khusus Petugas administrative peserta dan Petugas administrative peserta khusus. Kabid Pelayanan dibantu oleh 3 bagian yang berjumlah orang yaitu Customer Service Officer, Manajer Kasus KK-PAK, dan Penata madya pelayanan. Kabid keuangan dibantu dengan 2 bagian yang berjumlah orang yaitu Penata madya keuangan dan Penata muda keuangan. Kabid Umum & SDM dibantu oleh 4 bagian

yang berjumlah orang yaitu Penata madya umum, Penata madya SDM, Penata madya kearsipan dan Sekretaris.

4.2 Sejarah Terbentuknya Bpjs Ketenagakerjaan

Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban Negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat. Sesuai dengan kondisi kemampuan keuangan Negara.

Indonesia seperti halnya negara berkembang lainnya, mengembangkan program jaminan sosial berdasarkan funded social security, yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja di sektor formal.

Terbentuknya PT Jamsostek (Persero) mengalami proses yang Panjang dimulai dari UU No.33947 jo UU No.2951 tentang kecelakaan kerja, Peraturan Menteri Perburuhan (PMP) No.48952 jo PMP No.8956 tentang pengaturan bantuan untuk usaha penyelenggaraan kesehatan buruh , PMP No.15957 tentang pembentukan Yayasan sosial buruh, PMP N0.5954 tentang Pembentukan Yayasan Dana Jaminan Sosial (YDJS) . Diberlakukannya UU No.14969 tentang Pokok-pokok Tenaga Kerja. Secara kronologis proses lahirnya asuransi sosial tenaga kerja semakin transparan.

Setelah mengalami kemajuan dan perkembangan baik menyangkut landasan hukum, bentuk perlindungan maupun penyelenggaraannya. Pada tahun 1977 diperoleh suatu tonggak sejarah penting dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah (PP) No.33 Tahun 1977 tentang pelaksanaan program asuransi sosial tenaga kerja (ASTEK) yang mewajibkan setiap pengusaha swasta dan pemilik perusahaan termasuk BUMN untuk mengikuti program ASTEK yang terbit pada PP No.34977 tentang pembentukan wadah penyelenggaraan ASTEK yaitu Perum

ASTEK. Berikutnya lahirnya UU No.3 Tahun 1922 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK) dan melalui PP No.36995 ditetapkannya PT JAMSOSTEK sebagai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja. Program Jamsostek memberikan perlindungan dasar untuk memenuhi kebutuhan minimal bagi tenaga kerja dan keluarganya, dengan memberikan kepastian berlangsungnya arus penerimaan penghasilan keluarga sebagai pengganti sebagian atau seluruhnya penghasilan yang hilang akibat resiko sosial.

Selanjutnya pada akhir 2004 pemerintah juga menerbitkan UU No.40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Undang-undang tsb berhubungan dengan Amandemen UUD 1945 tentang perubahan pasal 34 ayat 2 yang berbunyi “Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan.” Manfaat perlindungan tersebut dapat memberikan rasa aman kepada para pekerja sehingga dapat lebih berkonsentrasi dalam meningkatkan motivasi maupun produktifitas kerja.

Di tahun 2011 pemerintah telah menetapkan UU No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS), memasuki tahun 2014 PT JAMSOSTEK berubah menjadi badan hukum publik. PT Jamsostek (Persero) yang bertransformasi menjadi BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Bpjs Ketenagakerjaan tetap dipercaya untuk menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja yang meliputi JKK, JKM, dan JHT. Pada 1 Juli tahun 2015 Bpjs Ketenagakerjaan menjalankan program baru yaitu Jaminan Pensiun sebagai perlindungan maksimal bagi para pekerja Indonesia. Di akhir tahun 2019 munculnya virus yang melanda dunia khususnya Indonesia, yang menyebabkan

lumpuhnya perekonomian Indonesia sehingga banyaknya para pekerja yang terpaksa diberhentikan dan dirumahkan oleh perusahaan, karna maraknya kasus PHK menyebabkan lonjakan klaim jaminan hari tua yang membuat pemerintah memutuskan dengan membuatnya program baru yakni LAPAK ASIK *online* yang berlaku di semua cabang Bpjs Ketenagakerjaan sejak April 2020 lalu hingga memasuki di era new normal sekarang ini.

4.2.1 Logo Perusahaan

Gambar berikut adalah logo perusahaan Bpjs Ketenagakerjaan di semua cabang yang ada di Indonesia salah satunya Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara

Gambar 4. 1 Logo BPJS Ketenagakerjaan



Sumber : BPJS Ketenagakerjaan

a. Hijau

- Warna hijau melambangkan kesejahteraan
- Warna hijau itu diharapkan dapat merepresentasikan sebuah nilai-nilai pertumbuhan, harmoni, kesegaran, stabilitas dan keamanan.

b. Putih

- Warna putih melambangkan integritas

- Warna putih itu diharapkan dapat merepresentasikan suatu kemurnian, kebersihan dan kesempurnaan sebagai symbol kebaikan.

c. Kuning

- Warna kuning melambangkan optimism
- Warna kuning diharapkan dapat merepresentasikan optimism, pencerahan dan kebahagiaan serta memberi harapan hendak masa depan yang lebih baik

d. Biru

- Warna biru melambangkan keberlanjutan
- Warna biru diharapkan dapat merepresentasikan kepercayaan, kesetiaan, kebijaksanaan, kepercayaan diri, keahlian dan ketahanan jangka panjang.

4.2.2 Visi dan Misi

Visi dan Misi merupakan sebuah tolak ukur untuk mencapai kemajuan dan kesuksesan perusahaan, sehingga dalam praktiknya perusahaan memiliki dasar dalam membuat kebijakan dan aturan untuk kepentingan perusahaan maupun karyawan, salah satunya yang ada di Kantor Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara.

1. Visi Perusahaan

Mewujudkan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan yang Terpercaya, Berkelanjutan dan Menyejahterakan Seluruh Pekerja Indonesia.

2. Misi Perusahaan

xMelindungi, Melayani & Menyejahterakan Pekerja dan Keluarga

xMemberikan rasa Aman, Mudah & Nyaman untuk Meningkatkan Produktivitas dan Daya Saing Peserta

xMemberikan Kontribusi dalam Pembangunan dan Perekonomian Bangsa dengan Tata Kelola Baik.

4.2.3 Fungsi dan Tugas Pokok Bpjs Ketenagakerjaan

Fungsi dan tugas pokok adalah sasaran utama atau pekerjaan yang dibebankan kepada perusahaan untuk dicapai dan dilakukan, fungsi dan tugas pokok perusahaan menjadi landasan hukum unit organisasi / perusahaan tersebut dalam beraktifitas sekaligus sebagai rambu-rambu dalam pelaksanaan tugas dan koordinasi pada saat kondisi kegiatan di lapangan. Berikut ialah fungsi dan tugas pokok Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara.

I. Fungsi Bpjs Ketenagakerjaan

Menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian, jaminan pensiun, dan jaminan hari tua.

II. Tugas Bpjs Ketenagakerjaan

✕Melakukan serta menerima pendaftaran peserta

✕Mengumpulkan iuran yang sudah dibayarkan oleh pesera dan pemberi kerja

✕Mendapatkan bantuan iuran dari pemerintah

✕Mengelola Dana Jaminan Sosial untuk kepentingan peserta

✕Mengumpulkan serta mengelola semua data dari para peserta program Jaminan Sosial

✕Membayarkan pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program Jaminan Sosial

✕Memberikan informasi seputar penyelenggaraan program Jaminan Sosial kepada peserta dan masyarakat

4.2.4 Jumlah Tenaga Kerja dan Waktu Kerja

I. Jumlah Tenaga Kerja

Jumlah tenaga kerja keseluruhan yang ada di Kantor Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara berjumlah 37 orang, sesuai bidangnya masing-masing yang ada didalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.1 Jumlah Tenaga Kerja Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara

No	Nama Jabatan	Jumlah Existing
1	Account Representative	6
2	Account Representative Khusus	7
3	Customer Service	5
4	Manager Kasus	0
5	Penata Madya Kearsipan	1
6	Penata Madya Keuangan	3
7	Penata Madya Pelayanan	4
8	Penata Madya SDM	1
9	Sekretaris	1
10	Penata Madya Umum	2
11	Petugas Administrasi Peserta	3
12	Petugas Administrasi Peserta Khusus	2
13	Petugas Pemeriksa Cabang	2

Sumber: Data Kantor BPJS Ketenagakerjaan Medan Utara 2022

II. Waktu Kerja

Dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya, semua karyawan Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara mengikuti semua aturan yang berlaku di perusahaan tersebut salah satunya penetapan waktu kerja, adapun waktu kerja yang telah ditetapkan ialah:

xBekerja dari hari Senin s/d Jum'at

xJam Kerja dimulai dari pukul 08.45 s/d 17.00 WIB

xWaktu Istirahat makan siang (Senin-Kamis) 12.00 s/d 13.00 WIB

xWaktu Istirahat makan siang (Jum'at) 12.00 s/d 13.30 WIB

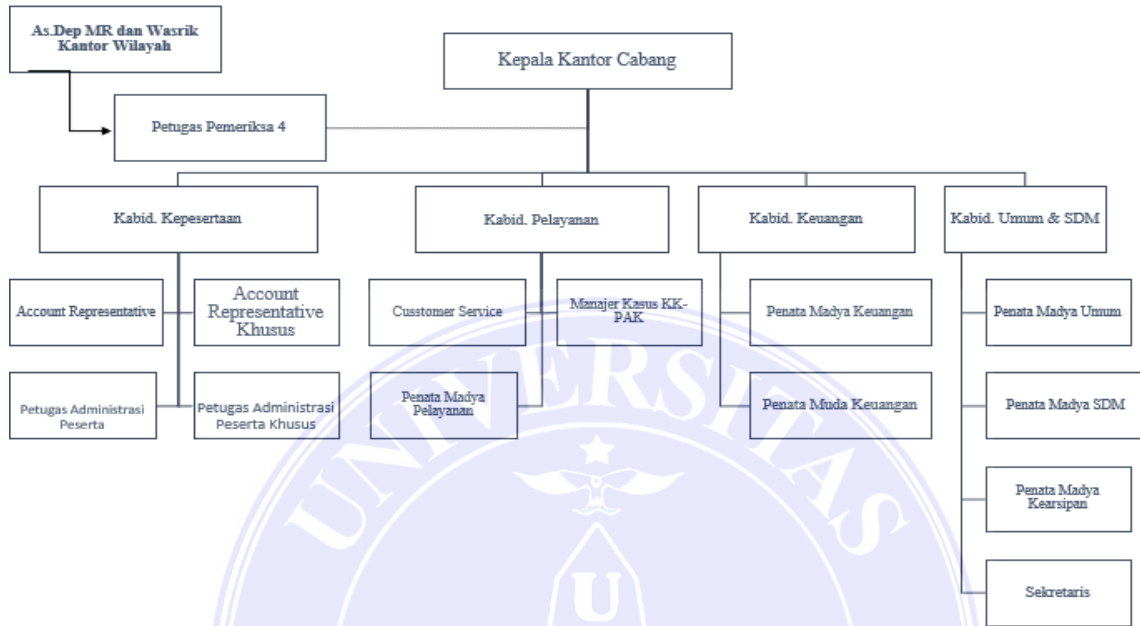
xHari minggu dan Hari libur Nasional libur.

4.3 Struktur Organisasi Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara

Struktur Organisasi diperlukan perusahaan untuk membedakan batas-batas wewenang dan tanggung jawab secara sistematis yang menunjukkan adanya hubungan / keterkaitan antara setiap bagian untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Melalui struktur organisasi yang baik, pengaturan pelaksanaan pekerjaan dapat diterapkan, sehingga efisiensi dan efektifitas kerja dapat diwujudkan melalui kerjasama dengan koordinasi yang baik sehingga tujuan perusahaan dapat dicapai. Struktur organisasi Bpjs Ketenagakerjaan cabang Medan Utara adalah sebagai berikut:

Gambar 4. 2 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan

STRUKTUR ORGANISASI BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG MEDAN UTARA



Sumber: Data Kantor BPJS Ketenagakerjaan Medan Utara 2022

4.3.1 Deskripsi Pekerjaan

1. Tugas Kepala Kantor Cabang:

- a. Menyusun dan memantau implementasi rencana kerja dan anggaran tahunan Cabang kelas 1, guna menjaga efektivitas kerja dan efisiensi biaya.
- b. Mengendalikan kegiatan pengembangan kepesertaan formal dan informal selaras dengan kebijakan wilayah, guna memastikan tercapainya target pemasaran.
- c. Memantau kegiatan pengelolaan peserta melalui program CRM Cabang kelas 1, guna memastikan tercapainya target peningkatan iuran.

- d. Mengarahkan pengelolaan program PKP selaras dengan kebijakan wilayah, guna memastikan program PKP mendukung efektivitas kegiatan pemasaran.
- e. Mengarahkan dan memantau penyelenggaraan program manfaat dan kegiatan pelayanan, guna tercapainya kepuasan pelanggan.

2. Tugas Kepala Bidang Kepesertaan

- a. Menyusun usulan rencana kerja dan anggaran tahunan bidang, untuk menjaga efektivitas kerja dan efisiensi biaya di bidangnya.
- b. Menyusun program pemasaran (dalam rangka pengembangan kepesertaan) dan pengelolaan kepesertaan di kantor cabang selaras dengan strategi pemasaran wilayah, sebagai acuan kegiatan operasional.
- c. Merencanakan program pemasaran formal, informal dan khusus (untuk pengembangan kepesertaan) dan pengelolaan kepesertaan melalui program Customer Relationship Program (CRM) di cabang yang selaras dengan strategi pemasaran wilayah, memantau dan membina kinerja Marketing Officer (MO) dan Relationship Officer (RO) serta mengendalikan pelayanan administrasi kepesertaan, guna memastikan target kepesertaan dan iuran di cabang tercapai dengan efektif dan efisien.

Dibawah kepemimpinan kepala bagian kepesertaan dibantu oleh beberapa staff khusus yang melaksanakan kewajibannya masing-masing antara lain:

× Account Representative

Mengumpulkan data peserta, melaksanakan kegiatan pembinaan peserta (Sebagai bagian dari program Customer Relationship Management/CRM), memberikan pelayanan dan menangani keluhan

peserta dengan cepat dan tepat guna tercapainya tertib administrasi. Terjalannya hubungan baik dengan peserta serta meningkatkan kepesertaan dan iuran yang telah ditetapkan.

× Account Representative Khusus

Mengumpulkan data potensi dan melaksanakan kegiatan pemasaran untuk mengakuisisi kepesertaan baru atau mendapatkan kembali peserta yang telah keluar dari kepesertaan (Untuk masuk kembali menjadi peserta), guna memastikan tercapainya target kepesertaan dan iuran yang telah dibebankan serta melaksanakan kegiatan pembinaan kepada peserta (Sebagai bagian dari program Customer Relationship Management/CRM), Memberikan pelayan dan menangani keluhan peserta dengan cepat dan tepat agar tercapainya tertib administrasi. Terjalannya hubungan baik dengan peserta serta meningkatkan kepesertaan dan iuran yang telah ditetapkan.

× Penata Madya Kepesertaan

Menghimpun dan mengelola data yang terkait dengan kegiatan pemasaran serta administrasi kepesertaan, melakukan pelayanan dokumen administrasi dan penghitungan besar iuran serta denda (jika ada) guna menyediakan data yang akurat dan dokumen yang lengkap untuk mendukung kelancaran kegiatan pemasaran.

× Penata Madya Kepesertaan Khusus

Menghimpun dan mengelola data yang terkait dengan kegiatan pemasaran serta administrasi kepesertaan bukan penerima upah dan jasa konstruksi, menyiapkan sarana dan prasarana penunjang kegiatan

pemasaran serta melakukan pelayanan dokumen administrasi dan penghitungan besar iuran serta denda (jika ada) guna menyediakan data yang akurat dan dokumen yang lengkap untuk mendukung kelancaran kegiatan pemasaran bukan penerima upah.

3. Tugas Kepala Bidang Pelayanan

- a. Menyusun usulan rencana kerja dan anggaran tahunan bidang Pelayanan, untuk menjaga efektivitas kerja dan efisiensi biaya di bidang Pelayanannya.
- b. Mengkoordinasikan proses Penetapan Jaminan, guna memperoleh besaran jaminan yang akurat.
- c. Mengkoordinasikan kegiatan pelayanan bagi peserta, agar sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan.
- d. Mengkoordinasikan penyelesaian seluruh keluhan peserta, guna meningkatkan kepuasan peserta.
- e. Memantau kinerja petugas pelayanan (Customer Service), untuk memastikan terpenuhinya standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- f. Menyusun laporan kegiatan guna mendukung penyusunan laporan kegiatan cabang. Dibawah kepemimpinan kepala bagian pelayanan dibantu oleh beberapa staff khusus yang melaksanakan kewajibannya masing-masing antara lain:

xCustomer Service

Memberikan pelayanan kepada peserta maupun calon peserta sesuai kebutuhan (seperti pelayanan kepesertaan, iuran, pengajuan atas jaminan, dan pengajuan informasi), menangani keluhan peserta sesuai

ketentuan yang berlaku, serta menjaga kepuasan pelanggan sesuai standar atas jasa pelayanan informasi.

Wewenang yang dimiliki Customer Service Officer:

- 1) Memberikan layanan atas informasi
- 2) Memproses pengajuan jaminan peserta
- 3) Memproses pengajuan atas koreksi data
- 4) Menanggapi keluhan sesuai batas kewenangannya.

✕ Penata Madya Pelayanan

Melakukan verifikasi terhadap dokumen pendukung dalam proses klaim program Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian, menentukan iuran pertama yang harus dibayar peserta dan menentukan besaran klaim dan memproses klaim tersebut serta memantau kinerja dan melakukan pembinaan kepada mitra Pejabat Pembuat Komitmen (PKK) untuk memenuhi kewajiban proses klaim kepada peserta dengan tepat.

Wewenang yang dimiliki Penata Madya Pelayanan:

- 1) Menetapkan besaran atas klaim
- 2) Menolak pengajuan yang belum memenuhi persyaratan berlaku
- 3) Menyusun draft perjanjian kerjasama.

✕ Manajer Kasus KK-PAK

Melaksanakan dan menindaklanjuti penyelesaian kasus terdiagnosa Kecelakaan Kerja - Penyakit Akibat Kerja (KK-PAK) dilingkungan operasional Kantor Cabang, serta melakukan koordinasi dengan mitra terkait dalam penanganan kasus KK-PAK agar memastikan peserta BPJS

Ketenagakerjaan tersebut siap kembali kerja. Wewenang yang dimiliki Manajer Kasus Kecelakaan Kerja dan PAK:

- 1) Meminta data terkait kasus KK-PAK
- 2) Merekomendasikan tindak lanjut kasus KK-PAK 25
- 3) Merekomendasikan upaya peningkatan kualitas pelayanan Program JKK
- 4) Mengoordinasikan upaya pemulihan dan penyelesaian kasus KK-PAK
- 5) Melakukan koordinasi dengan mitra terkait penanganan kasus KKPAK.

4. Tugas Kepala Bidang Keuangan

- a. Memantau dan mengkoordinasikan kegiatan yang terkait ataspengelolaan keuangan di kantor cabang
- b. Memberikan dukungan pada aspek keuangan bagi kegiatan operasional agar lebih efektif dan efisien.

Wewenang yang dimiliki Kepala Bidang Keuangan:

- 1) Menyetujui atas voucher program jaminan JHT, JKK, JK, JP
- 2) Melakukan otorisasi pengeluaran kas sesuai dengan batas kewenangan

Dibawah kepemimpinan kepala bagian keuangan dibantu oleh beberapa staff khusus yang melaksanakan kewajibannya masing-masing antara lain:

× Penata Madya Keuangan

Penata Madya Keuangan memiliki tugas sebagai berikut:

- 1) Mengkompilasi usulan anggaran dari setiap bidang di Kantor Cabang
- 2) Melaksanakan pengendalian atas penggunaan anggaran dan mencatat transaksi yang terjadi
- 3) Memenuhi kewajiban perpajakan perusahaan
- 4) Mengelola anggaran agar efektif dan efisien serta memenuhi kewajiban yang terkait dengan perpajakan
- 5) Merekonsiliasi saldo bank
- 6) Melaksanakan proses Akuntansi.

Wewenang yang dimiliki Penata Madya Keuangan:

- 1) Pembuatan voucher jaminan terhadap peserta
- 2) Pencairan cek
- 3) Pencairan dana program jaminan atas klaim peserta.

× Penata Madya TI (Teknologi Informasi) / Penata Muda Keuangan

Penata Madya TI memiliki tugas sebagai berikut:

- 1) Melaksanakan pengaturan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan hardware, software, dan jejaring
- 2) Mengelola database dan aplikasi untuk mengoptimalkan pengoperasian perangkat system informasi untuk pemberian pelayanan yang cepat dan akurat kepada peserta dan untuk efektivitas kegiatan operasional.

Wewenang yang dimiliki Penata Madya TI:

- 1) Pengaturan atas jaringan program aplikasi dan internet kantor cabang

- 2) Pengendalian atas perlindungan jejaring atas pihak luar.

5. Tugas Kepala Bidang Umum & SDM

Kepala Bidang SDM dan Umum memiliki tugas sebagai berikut:

- 1) Memantau dan mengkoordinasikan kegiatan pengelolaan sumber daya manusia
- 2) Melakukan pengadaan barang dan jasa, pemeliharaan aset dan pelayanan umum bagi pegawai
- 3) Menjalin hubungan komunikasi dengan pihak internal dan eksternal untuk memberikan dukungan pada aspek SDM dan umum bagi kelancaran kegiatan bisnis di kantor cabang.

Wewenang yang dimiliki Kepala Bidang SDM dan Umum:

- 1) Menetapkan kandidat calon pegawai baru
- 2) Menetapkan pembelian barang dan jasa sesuai dengan kewenangannya
- 3) Menetapkan kegiatan pelatihan dan pembinaan pegawai dalam batas wewenangnya
- 4) Memberikan teguran sehubungan dengan kinerja pegawai
- 5) Mewakili perusahaan dalam penanganan masalah hubungan industrial.

✕Penata Madya Umum

Penata Madya Umum memiliki tugas sebagai berikut:

- 1) Melaksanakan pengelolaan asset, sehingga dapat diperdayakan secara optimal
- 2) Melaksanakan penyediaan barang atau jasa, sehingga tersedia tepat mutu dan tepat waktu

- 3) Melakukan proses pengemasan dan pengiriman atas kartu BPJS ke perusahaan terkait.

Wewenang yang dimiliki Penata Madya Umum:

- 1) Pengelolaan atas kontrak kerja penyediaan barang atau jasa dan pengelola database vendor untuk tertib administrasi dan hukum kelancaran kegiatan pengadaan.

✕Penata Madya SDM

Penata Madya SDM memiliki tugas sebagai berikut:

- 1) Melaksanakan pemenuh kebutuhan pegawai agar tersedia tepat waktu dan tepat kualifikasi
- 2) Melaksanakan pengelolaan administrasi (termasuk data lembur, cuti, sakit, dan lain-lain) pegawai Kantor Cabang agar tersedia data yang akurat
- 3) Melaksanakan kegiatan pengembangan pegawai dalam rangka memenuhi kualifikasi SDM yang telah di tentukan.

Wewenang yang dimiliki Penata Madya SDM:

- 1) Mengkoordinasikan pelaksanaan penilaian kinerja pegawai
- 2) Mengkoordinasikan pemberian hak bagi pegawai sesuai ketentuan.

✕Penata Madya Kearsipan

Penata Madya Kearsipan memiliki tugas sebagai berikut:

- 1) Melaksanakan kegiatan kesekretarian, pengelolaan arsip, dan layanan umum lainnya, untuk mendukung kelancaran kegiatan operasional

- 2) Mengumpulan dan penataan atas dokumen untuk diarsipkan.

Wewenang yang dimiliki Penata Madya Kearsipan:

- 1) Penyimpanan data atas dokumen yang telah di arsipkan
- 2) Mengkoordinasikan atas pengumpulan dokumen penting peserta

6. Sekretaris

Sekretaris memiliki tugas sebagai berikut:

- 1) Melaksanakan pengelolaan administrasi surat menyurat
- 2) Mengagendakan rapat internal atau eksternal
- 3) Mencatat keperluan administrasi personil, serta sarana dan prasarana kerja pada kantor cabang guna mendukung kelancaran kerja kepala kantor cabang.

Wewenang yang dimiliki Sekretaris:

- 1) Melegalisir keperluan administrasi setiap cabang
- 2) Memberikan keterangan press release mengenai kebijakan lembaga
- 3) Sebagai perantara komunikasi Kepala Cabang dengan seluruh bidang

4.4 Implementasi Program Lapak Asik Online Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara

Awal tahun 2020 masuknya virus covid-19 ke Indonesia yang membuat banyaknya karyawan yang di PHK oleh perusahaannya sehingga menyebabkan tingginya lonjakan peserta yang mengajukan klaim jaminan hari tua / JHT. Melihat kondisi saat itu pemerintah membuat program baru yang diberlakukan di seluruh cabang Kantor Bpjs Ketenagakerjaan di seluruh wilayah Indonesia pada Maret 2020 lalu, LAPAK ASIK ONLINE adalah singkatan dari Layanan Tanpa Kontak Fisik berbasis Online, Program ini dibuat dengan tujuan agar mengurangi kepadatan

peserta yang mengajukan klaim JHT ke kantor serta meminimalisir penyebaran virus covid-19 yg sangat tinggi. Adanya program baru tersebut membuat banyak perubahan dalam melakukan pencairan klaim jaminan sosial yang tidak seperti biasanya, melalui kanal online Bpjs Ketenagakerjaan tetap memberikan pelayanan prima tersebut di masa tingginya lonjakan peserta pengajuan klaim khususnya program Jaminan Hari Tua yang bisa diakses melalui kanal online Lapak Asik Online. Berikut peneliti uraikan pengajuan klaim Jaminan Hari Tua dari awal pandemi hingga berlangsung sampai saat ini:

Tabel 4.2 Klaim Jaminan Sosial Lapak Asik Online

No	Jabatan Karyawan	Jenis Klaim	Per/Hari
1	Customer Service Officer 1	Jaminan Hari Tua	19 Antrian Online
2	Customer Service Officer 2	Jaminan Hari Tua	19 Antrian Online
3	Customer Service Officer 3	Jaminan Hari Tua	19 Antrian Online
4	Customer Service Officer 4	Jaminan Hari Tua	19 Antrian Online
5	Customer Service Officer 5	Jaminan Hari Tua	19 Antrian Online

Sumber: Data Kantor BPJS Ketenagakerjaan Medan Utara 2022

Berdasarkan tabel 4.2 terlihat bahwa pelayanan pengajuan klaim Jaminan Hari Tua melalui program Lapak Asik Online dari awal pandemi 2020 hingga saat ini memiliki batas rata-rata menangani 19 berkas klaim online jht perhari masing-masing CSO (Customer Service Officer). Program Lapak Asik Online untuk saat ini hanya bisa melakukan cek saldo jaminan sosial dan pengajuan klaim JHT, Program lainnya seperti JKM,JP,dan JKK untuk saat itu masih menggunakan pengajuan klaim secara manual namun dibatasi setiap harinya.

Berikut Peneliti uraikan pengajuan klaim Jaminan Sosial secara manual dari awal pandemi hingga saat ini:

Tabel 4.3 Pengajuan Klaim Jaminan Sosial Manual

No	Jabatan Karyawan	JHT	JKM	JP	JKK
1	Customer Service Officer 1	8 Berkas / hari	3 berkas / hari	5 berkas / hari	5 berkas / hari
2	Customer Service Officer 2	8 Berkas / hari	3 berkas / hari	5 berkas / hari	5 berkas / hari
3	Customer Service Officer 3	8 Berkas / hari	3 berkas / hari	5 berkas / hari	5 berkas / hari
4	Customer Service Officer 4	8 Berkas / hari	3 berkas / hari	5 berkas / hari	5 berkas / hari
5	Customer Service Officer 5	8 Berkas / hari	3 berkas / hari	5 berkas / hari	5 berkas / hari

Sumber: Data Kantor BPJS Ketenagakerjaan Medan Utara 2022

Berdasarkan Tabel 4.3 dijelaskan bahwa pelayanan pengajuan klaim yang dilakukan secara manual dari awal pandemic 2020 sampai saat ini menangani 8 berkas JHT, 3 berkas JKM, 5 berkas JP, dan 5 berkas JKK perhari masing-masing CSO (Customer Service Officer). Pelayanan yang dilakukan secara manual dikarnakan program-program tersebut hanya bisa dilakukan secara manual masih belum bisa diakses melalui situs Lapak Asik Online, namun untuk klaim Jaminan Hari Tua yang dilaksanakan secara manual karena keterbatasan umur peserta diatas 56 tahun dimana tidak terlalu mengerti menggunakan situs kanal online.

4.4.1 Komunikasi dalam Implementasi Program Lapak Asik Online di Kantor Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara

Implementasi hendak berjalan efektif apabila tujuan pelaksana kebijakan dipahami oleh target atau sasaran pelaksana. Dalam program yang sedang dijalankan sampai saat ini yaitu Lapak Asik Online yang menjadi pelaksana program ialah Kantor Pusat dan Kantor Cabang Bpjs Ketenagakerjaan di semua wilayah Indonesia salah satunya Bpjs Ketenagakerjaan Medan Utara yang bertanggungjawab meliputi Kepala Bidang Pelayanan sebagai pemangku peserta

agar membuat standar efektifitas dan pelayanan yang baik, Penata Madya Pelayanan yang membantu verifikasi dokumen untuk klaim jaminan sosial, serta CSO (*Customer Service Officer*) yang membantu dalam melayani peserta secara langsung, memberikan arahan untuk melengkapi dokumen-dokumen dan menanggapi keluhan-keluhan para peserta.

Tujuan dari komunikasi ini adalah untuk meningkatkan pemahaman antara pelaksana dengan target serta program yang dijalankan, agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam proses implementasi, agar mengurangi kekeliruan dalam berlangsungnya program, serta memberikan pemahaman yang baik atau pendidikan kepada target sasaran pelaksanaan agar program/kebijakan dapat disosialisasikan dengan baik. Yang menjadi target sasaran program Lapak Asik Online Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara adalah masyarakat sebagai peserta dan calon peserta penerima manfaat jaminan sosial.

Berikut hasil wawancara dengan bapak Sabda Dwi Qurbani selaku CSO (*Customer Service Officer*) Bpjs Ketenagakerjaan Medan Utara beliau menuturkan bahwa

“Program Lapak Asik Online (Layanan Tanpa Kontak Fisik) adalah program baru yang di selenggarakan pemerintah pada saat adanya pandemi covid-19, awal mula program ini diselenggarakan pada maret 2020 lalu. Program ini dibuat Bpjs Ketenagakerjaan untuk memudahkan tenaga kerja yang ingin mengajukan klaim Jaminan Hari Tua secara online yang bertujuan mengurangi kepadatan peserta yang antri dikantor akibat tingginya lonjakan pengajuan klaim Jaminan Hari Tua. Kalau yang dulunya peserta mengajukan klaim secara manual dengan adanya program Lapak Asik Online ini peserta hanya dengan melakukan upload berkas kemudian menyertakan nomor handphone dan antri ke kantor cabang” (Sabda Dwi Qurbani, Wawancara 27 Mei 2022). Lokasi wawancara dilakukan di ruang rapat BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara.

Selanjutnya Ibu Arsyatur Ridha, Skm, M.Kes selaku Kepala Bidang Pelayanan menuturkan tentang penyampaian informasi kepada para peserta bahwa

“Penyampaian awal informasi untuk para peserta dengan memasang spanduk besar di area kantor karna sejak adanya pandemi pelayanan juga semaksimal mungkin tidak dilakukan di area tertutup sehingga dialihkan diluar, pada saat itu menggunakan banner dan backdrop besar yang berisi tentang tata kaidah bagaimana mengakses klaim jaminan sosial dengan tidak tatap muka. Informasi untuk para peserta juga diberitahu lewat media online serta website Bpjs Ketenagakerjaan, Penyampaian informasi juga dilakukan dengan WA Blesting yaitu grup yang berisi HRD (*Human Resourch Development*) dan karyawan kantor Bpjs di semua cabang, HRD mengedukasi para peserta melalui perusahaan yang memberhentikan karyawannya melalui WA Group, telfon, dan brosur yang hendak dibagikan ke tenaga kerja, setelah itu HRD menginformasikan laporan ke para karyawan di kantor cabang melalui WA Blesting tersebut. Selain itu penyampaian informasi juga melalui tatap muka langsung jika ada beberapa tenaga kerja yang datang ke kantor, tetapi menggunakan pembatas akrilik dan tetap mengikuti anjuran pemerintah dengan mematuhi protokol kesehatan seperti pengecekan suhu tubuh oleh petugas security, mencuci tangan terlebih dahulu, memakai masker dan handsanitizer” (Arsyatur Ridha, Skm, M.Kes, Wawancara 16 Agustus 2022). Lokasi wawancara dilakukan di ruang rapat BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara.

Selanjutnya dilakukan proses verifikasi data peserta yang dijelaskan oleh bapak Sabda Dwi Qurbani selaku CSO (Customer Service Officer) bahwa

“ Prosedur *approval* data dilakukan ketika peserta mendaftar antrian online lewat aplikasi Lapak Asik *Online* dengan masuk menggunakan *e-mail*, nomor handphone dan nomor kartu peserta bpjs kemudian mengupload semua berkas maka berkas hendak terbaca oleh *customer service*, kemudian *customer service* bertugas untuk mengecek kelengkapan berkas peserta dan melakukan videocall dengan peserta, Setelah melakukan videocall ke peserta langsung,berkas hendak kami submit untuk diteruskan ke bagian verifikator.Di verifikator diteliti lagi berkasnya, ketika berkas semua diperiksa sudah lengkap dan sudah cocok maka dilakukan *approval* di bagian keuangan dan diperiksa lagi dibagian keuangan, setelah diperiksa dan sudah cocok kemudian dilakukan pembayaran melalui rekening peserta/tenaga kerja yang mengajukan klaim tersebut.” (Sabda Dwi Qurbani, Wawancara 27 Mei 2022). Lokasi wawancara dilakukan di ruang rapat BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara.

Pembayaran klaim jaminan sosial tenaga kerja dikirimkan maksimal tujuh hari setelah peserta melengkapi data dan melalui verifikasi, namun dalam praktinya pembayaran JHT hendak dilakukan sekitar 24 jam dari dokumen yang sudah

lengkap. Berikut hasil wawancara dengan informan pendukung yaitu tenaga kerja yang mencairkan dana jaminan sosial nya melalui program Lapak Asik Online Bapak Ambran menuturkan bahwa

“Saya ambran bekerja di PT IKD (Pabrik Ban) Tanjung Mulia saya mau mencairkan jht saya 10% tapi diawal saya datang ke kantor,ada kendala dengan kartu bpjs saya diperusahaan sebelumnya bekerja, jadi saya diberi informasi sama pihak customer services nya supaya melakukan aktivasi ulang kartu bpjs terbaru saya ditempat saya bekerja sekarang. Setelah kartu bpjs saya lengkap dan data-data yang mereka minta saya lengkapi semuanya, berkas saya kemudian diterima mereka serta saya pun dibantu oleh pihak security untuk mendaftar online agar pelayanan nya lebih mudah. Saya diarahkan mendownload situs kanal online Bpjs yaitu Lapak Asik Online kemudian saya melengkapi data diri dan berkas-berkas yang tadinya sudah saya perbaharui dan lengkapi, hari ini juga tadi saya langsung di videocall oleh customer service nya untuk wawancara secara online, setelah itu diberitahukan bahwa dana jht saya 10% hendak dikirimkan 7 hari setelah saya melakukan wawancara” (Ambran, Wawancara 16 Agustus 2022) Lokasi wawancara dilakukan di ruang teras BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara.

Selanjutnya wawancara berikutnya dengan bapak Fadli selaku peserta yang mencairkan jaminan sosial nya dengan menggunakan program Lapak Asik Online beliau menuturkan bahwa

“Sebelumnya saya pernah bekerja di PT Austindo Tbk saya mau mencairkan dana jht saya yang dari perusahaan tempat saya bekerja, pas saya datang ke kantor saya langsung diarahkan oleh pihak security yang membantu saya untuk mendaftar kepesertaan klaim online, kemudian saya diarahkan untuk mendownload aplikasi Lapak Asik *Online*, melengkapi data diri Ktp, Kartu kepesertaan Bpjs , Surat keterangan berhenti bekerja dan nomor rekening. Setelah saya sudah melengkapi data diri melalui aplikasi petugas bilang nanti di videocall lalu dicek dulu kelengkapan berkasnya di mereka.” (Fadli, Wawancara 16 Agustus 2022), Lokasi wawancara dilakukan di ruang teras BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara.

Kemudian dilakukan wawancara dengan peserta pencairan JHT secara manual yang datang ke kantor, Bapak Robinsan Panjaitan berikut hasil wawancara

“Saya Robinsan panjaitan berusia 57 tahun pernah bekerja di CV Mitra Teknik Indorayon sebagai driver selama 6 tahun, saya mau mencairkan dana jht saya jadi saya langsung datang ke kantor membawa semua berkas dan dokumen yang lengkap, saya langsung diarahkan ke customer services dan menyerahkan semua dokumen dan berkas saya lalu diperiksa mereka kemudian mereka meminta nomor rekening saya untuk dikirimkan paling lama tujuh hari sejak kelengkapan berkas saya diperiksa.” (Robinsan Panjaitan, Wawancara 22 Agustus 2022). Lokasi wawancara dilakukan di ruang rapat BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara.

Selanjutnya wawancara dengan Bapak Roni Tegar Mulia Sirait yang mencairkan dana JHT secara manual dengan program BPU (Bukan Penerima Upah) berikut hasil wawancara

“Saya Roni Tegar Mulia Sirait pernah bekerja sebagai dosen di kampus Universitas Dharma Agung Medan, saya mau mencairkan dana JHT saya tapi melalui program mandiri BPU (Bukan Penerima Upah) karna saya masih dosen honorer tidak diberikan Bpjs dari perusahaan tempat saya bekerja dulu jadi saya inisiatif membuat bpjs mandiri melalui program BPU ini. Namun karena perusahaan tempat saya bekerja sekarang ini memberikan bpjs ketenagakerjaan jadi saya putuskan untuk mematikan JHT BPU saya dari 2016 sampai sekarang. Saya udah tau adanya program Lapak Asik *Online* ini, namun saya merasa kesulitan menggunakannya karna disaat saya mengisi data diri sesuai dokumen saya dengan lengkap tapi data saya di aplikasi tidak valid” (Roni Tegar Mulia Sirait, Wawancara 22 Agustus 2022) Lokasi wawancara dilakukan di ruang rapat BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara.

Komunikasi belum berjalan efektif karena dalam pelaksanaannya masih banyak para peserta yang masih awam dan bingung menggunakan program Lapak Asik Online, adanya data yang tidak valid dalam pengisian kelengkapan berkas membuat kecewa peserta sehingga harus datang ke kantor juga. Meskipun sosialisasi sudah dilakukan menggunakan banner, spanduk, dan situs online masih ada beberapa peserta yang belum paham dan mengerti alur memakai program Lapak Asik Online, Alangkah baiknya jika diberikan informasi yang lebih lengkap

dan terarah langsung khususnya mengenai klaim JHT tidak hanya yang dari perusahaan saja tetapi program mandiri/BPU (Bukan Penerima Upah) juga agar program Lapak Asik Online tetap menjadi program unggulan kedepannya, namun dengan begitu banyak juga peserta JHT offline diarahkan menggunakan program Lapak Asik Online merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara, security nya juga sangat membantu menginformasikan alur pelayanan klaim offline maupun online dengan baik.

4.4.2 Sumber Daya dalam Implementasi Program Lapak Asik Online di Kantor Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara

Sumber daya menunjuk setiap kebijakan harus didukung oleh sumber daya yang memadai, baik sumber daya manusia maupun sumber daya finansial. Sumber daya manusia adalah kecukupan baik kualitas maupun kuantitas implementor yang dapat melingkupi seluruh kelompok sasaran. Sumber daya finansial adalah kecukupan modal investasi atas sebuah program/ kebijakan. Keduanya harus diperhatikan dalam implementasi program/kebijakan pemerintah. Sebab tanpa kehandalam implementor, kebijakan menjadi kurang enerjik dan berjalan lambat dan seadanya. Sedangkan, Sumber daya finansial menjamin keberlangsungan program/kebijakan. Tanpa ada dukungan finansial yang memadai, program tak dapat berjalan efektif dan cepat dalam mencapai tujuan dan sasaran.

Kemampuan menyampaikan program dan mengarahkan dapat dijelaskan dalam wawancara dengan ibu Arsyatur Ridha selaku Kepala Bidang Pelayanan, berikut hasil wawancaranya.

“Kalau sumber daya manusia paling kita adaptasi dengan perubahan teknologi dari sebelum dan sejak berjalannya pandemi, kemudian kantor pusat memberikan perintah dan arahan kepada semua pegawai kantor tentang diberlakukannya peraturan dan perubahan sehingga pelayanan yang diterapkan juga berubah drastis, saya dan semua pegawai kantor juga sama-sama belajar sehingga pelayanan tetap berjalan seperti biasanya namun tetap memperhatikan protokol kesehatan. Waktu awal-awal naiknya lonjakan peserta klaim sekitar 50% pegawai dirumahkan/WFH agar mengurangi

kepadatan peserta klaim namun pegawai yang bekerja dari rumah tetap menjalankan tugasnya dari rumah dengan media online, Sebelumnya pelayanan pada saat awal pandemi diterapkan berupa pembatas kaca akrilik dengan CSO (*Customer Service Officer*) dan peserta, layar monitor yang terhubung langsung dengan petugas, dan video conference menggunakan headphone untuk kebutuhan komunikasi dan verifikasi data namun sekarang peserta cukup mengakses kanal online Lapak Asik Online kemudian di videocall oleh petugas CSO melalui whatsapp peserta” (Arsyatur Ridha, Skm, M.Kes, Wawancara 16 Agustus 2022). Lokasi wawancara dilakukan di ruang rapat BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara.

Pernyataan berikutnya Bapak Sabda Dwi Qurbani selaku *Customer Service* yang menjelaskan tentang pelayanan informasi kepada peserta

“Dalam sehari itu biasanya kita membatasi kuota untuk pengajuan klaim offline di kantor, Customer Service berjumlah 5 orang dan masing-masing menangani 19 sampai 23 berkas saja perhari” (Sabda Dwi Qurbani, Wawancara 27 Juni 2022). Lokasi wawancara dilakukan di ruang rapat BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara.

Kemudian ibu Arsyatur Ridha selaku Kepala Bidang Pelayanan menjelaskan tentang sumber daya finansial berikut wawancara

“Kalau dari segi finansial di awal maraknya pandemi mengeluarkan biaya tambahan untuk pengadaan perangkat elektronik seperti layar monitor, handphone untuk video conference, headphone untuk mendengarkan suara CSO lebih jelas, pembatas kaca akrilik, kuota internet, serta hand sanitizer dan pengecek suhu tubuh. Namun seiring berjalannya masa new normal dan program Lapak Asik Online sudah dikenal dan dibiasakan pakai oleh para peserta, hanya membutuhkan handphone peserta masing-masing saja dengan mengakses satu link dan diarahkan serta dibantu oleh security dan pegawai CSO” (Arsyatur Ridha, Skm, M.Kes, Wawancara 16 Agustus 2022). Lokasi wawancara dilakukan di ruang rapat BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara.

Sumber Daya yang mendukung proses berjalannya Implementasi program Lapak Asik Online adalah fasilitas/alat yang digunakan pada saat penyaluran program, adapun fasilitas atau alat yang digunakan yakni PC (Layar monitor), handphone android, dan headphone serta link/aplikasi program Lapak Asik Online

yang bisa di download menggunakan hp android. Kemudian Sumber daya finansial yang ada di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara sudah memadai, pengeluaran finansial tidak membutuhkan dana yang terlalu banyak dikarenakan sejauh ini banyak peserta yang sudah paham dan mengerti memakai program Lapak Asik Online hanya dengan menggunakan handphone android masing-masing, namun seiring berjalannya new normal dan pelayanan kembali seperti sebelum pandemi, beberapa alat yang dulu digunakan pada saat maraknya pandemi seperti monitor, headset dan hp android juga masih bisa terpakai oleh pegawai hingga saat ini, begitupun dengan kuota internet memang sudah diberikan anggaran tiap bulannya dari sebelum pandemi dan sampai sekarang yang terkadang masih juga menggunakan wifi di kantor.

4.4.3 Disposisi (Sikap Pelaksana) dalam Implementasi Program Lapak Asik Online di Kantor Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara

Karakter yang penting dimiliki oleh implementor adalah kejujuran, komitmen dan demokratis. Implementor yang memiliki komitmen tinggi dan jujur senantiasa bertahan di antara hambatan yang ditemui dalam program/kebijakan. Kejujuran mengarahkan implementor untuk tetap berada dalam program yang telah digariskan dalam guideline program. Komitmen dan kejujurannya membawanya semakin antusias dalam melaksanakan tahap-tahap program secara konsisten. Sikap yang demokratis tersebut meningkatkan kesan baik implementor dan kebijakan dihadapan anggota kelompok sasaran. Sikap ini menurunkan resistensi dari masyarakat dan menumbuhkan rasa percaya dan kepedulian kelompok sasaran terhadap implementor dan program/kebijakan.

Ibu Arsyatur Ridha selaku Kabid Pelayanan menjelaskan bagaimana sikap pelaksana dalam berjalannya program Lapak Asik Online berikut wawancara

“Selama berjalannya program ini mempunyai banyak kelebihan dan kekurangan, salah satu kelebihannya ya sangat mempermudah peserta dan mengurangi kepadatan antrian pada saat awal pandemi itu tadi dan kekurangannya lebih mengarah ke tidak lengkapnya berkas yang diajukan peserta maka dari itu pegawai CSO kembali memberikan informasi yang jelas agar peserta paham dan mengerti syarat yang harus dilengkapi serta alur pelayanan yang baru.” (Arsyatur Ridha, Skm, M.Kes, Wawancara 16 Agustus 2022). Lokasi wawancara dilakukan di ruang rapat BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara.

Selanjutnya beliau menjelaskan tentang ketelitian pegawai dalam melakukan wawancara online melalui videocall.

“Karna wawancara nya melalui online dan videocall dengan peserta, adanya gangguan jaringan dan kecerahan hp masing-masing mengalami sedikit sulit untuk di wawancarai sehingga pegawai yang bertugas harus teliti agar memastikan peserta yang di wawancarai memang peserta yang mengajukan klaim agar menghindari kesalahan transfer atau bayar” (Arsyatur Ridha, Skm, M.Kes, Wawancara 16 Agustus 2022) Lokasi wawancara dilakukan di ruang rapat BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara.

Wawancara berikutnya dengan Pak Ambran salah satu peserta klaim Lapak Asik Online, beliau menuturkan

“Menurut saya pelayanan yang diberikan bpjs sekarang sangat cepat dan sigap dalam melakukan pelayanan dengan program baru Lapak Asik apa lagi kalau berkasnya udah lengkap, security dan pegawai nya juga mengarahkan dan membeikan informasi yang lengkap tapi di awal saya memang sangat bingung dan awam soal pelayanan dari *online*” (Ambran, Wawancara 16 Agustus 2022). Lokasi wawancara dilakukan di ruang teras BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara.

Ungkapan yang sama juga diberikan oleh salah satu peserta klaim *offline*, Pak Robinsan Panjaitan yang sudah berumur 57 tahun, berikut ungkapannya

“Menurut saya pelayanan yang diberikan pihak Bpjs sangat baik karena tidak lama menunggu dan tidak banyak yang antri, jadi prosesnya cepat dan saya juga ga nunggu lama hanya nunggu di transfer saja ke rekening saya karena berkas dan dokumen saya sudah lengkap” (Robinsan Panjaitan, Wawancara 22 Agustus 2022). Lokasi wawancara dilakukan di ruang rapat BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara.

Berdasarkan kesimpulan diatas mengenai sikap pelaksana tidak ditemukan adanya permasalahan besar yang tidak terselesaikan, dikarenakan para pegawai memberikan pelayanan yang baik dan informasi yang jelas, lengkap dan sangat teliti baik kepada peserta online maupun offline. Semua staf dan pegawai selaku implementator sangat komitmen dan bertanggung jawab dengan pekerjaannya, kejujuran, demokratis, sabar dan teliti serta sama-sama belajar hendak hal baru diterapkan pada program ini sehingga tidak banyak masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mendapatkan penyampaian informasi.

4.4.4 Struktur Birokrasi dalam Implementasi Program Lapak Asik Online di Kantor Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara

Struktur birokrasi menjadi penting dalam implementasi kebijakan, aspek struktur birokrasi ini mencakup dua hal penting yang pertama adalah mekanisme, dan struktur organisasi pelaksana sendiri. Mekanisme implementasi program sudah ditetapkan melalui standar operating prosedur (SOP). Sedangkan struktur organisasi pelaksana pun harus dapat menjamin adanya pengambilan keputusan atas kejadian luar biasa dalam program secara cepat.

Pada proses berjalannya program Lapak Asik Online yang dilaksanakan dikantor Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara semua pihak ikut serta dalam memantau berjalannya penyaluran tersebut baik dari pihak pemerintah setempat, tim koordinasi maupun dari aparat pengawas. Semua pihak tersebut menjalankan tugasnya masing-masing berdasarkan aturan yang ada dan saling menjalin komunikasi terkait proses penyaluran Program Lapak Asik Online.

Berikut wawancara dengan Ibu Arsyatur Ridha tentang SOP dalam berjalannya program Lapak Asik Online

“Dari awal proses berjalannya program Lapak Asik Online ini pelayanan yang dilakukan sesuai SOP baru yang berlaku dari arahan dan utusan kantor cabang dan kantor pusat jadi semua pegawai wajib mengikuti semua aturan baru yang berlaku dan menginformasikan nya kepada peserta pengajuan klaim dengan jelas serta membantu mengarahkan agar tidak terjadi kesalahan komunikasi dan pemberian informasi salah satunya termasuk menerapkan protokol kesehatan seperti menjaga jarak, mencuci tangan, memakai masker dan pengecekan suhu tubuh” (Arsyatur Ridha, Skm, M.Kes, Wawancara 16 Agustus 2022). Lokasi wawancara dilakukan di ruang rapat BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara.

Selanjutnya tentang SOP (standar operating procedur) juga dijelaskan oleh pak Sabda Dwi Qurbani selaku CSO berikut penjelasannya

“Sesuai prosedur atau SOP (standar operating procedur) yang baru berlaku jadi ketika peserta sudah melakukan upload dokumen dan berkasnya maka berkas diterima oleh Customer Service untuk mengecek kelengkapan berkas dan melakukan videocall setelah itu berkas dilakukan submit untuk diteruskan bagian verifikator lalu diteliti lagi berkasnya setelah cocok maka dilakukan approval di bagian keuangan apabila sudah pas dan berkas cocok selanjutnya dilakukan pembayaran melalui rekening peserta. Semua kita lakukan sesuai arahan dan SOP yang berlaku termasuk dalam menyampaikan informasi lengkap kepada para peserta klaim” (Sabda Dwi Qurbani, Wawancara 27 Mei 2022). Lokasi wawancara dilakukan di ruang rapat BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara.

Semua pihak menjalankan tugasnya masing-masing berdasarkan aturan yang ada dan saling menjalin komunikasi terkait proses penyaluran Program Lapak Asik Online di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara serta mengikuti SOP (standar operating procedur) yang ada, bahkan pada masa pandemi semua tetap menerapkan system protokol kesehatan seperti memakai masker, mencuci tangan dan menjaga jarak.

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

Dorongan dan hambatan yang terjadi dalam suatu proses implementasi kebijakan merupakan suatu hal yang wajar ditemukan. Setiap program mempunyai

kelebihan dan kekurangan masing-masing, sehingga penanganannya pun biasanya dikembalikan kepada aktor yang membuat suatu program dalam merespon masalah-masalah yang ada. Berikut diuraikan faktor-faktor yang menjadi pendorong dan penghambat dalam Implementasi Program Pelayanan Lapak Asik Online di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara.

4.5.1 Faktor Pendorong dalam Implementasi Program Lapak Asik Online di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara

Faktor pendorong dalam proses berjalannya program Lapak Asik *Online* BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara diukur dari keberhasilan pelaksanaannya menggunakan teori dari empat indikator yang dikemukakan oleh George Edward III yaitu :

- 1) Komunikasi, komunikasi yang dilakukan oleh pihak badan penyelenggaraan jaminan sosial cabang Medan Utara antara kepala pimpinan dengan para pegawai/staf pelaksana kegiatan program Lapak Asik Online sudah terjalin dengan baik, instruksi serta arahan yang di perintahkan oleh pimpinan juga sudah disampaikan dan terlaksana dengan baik.
- 2) Sumber daya, salah satu sumber daya yakni fasilitas-fasilitas pendukung yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan program Lapak Asik Online seperti anggaran dana dan biaya yang cukup, ruangan kantor yang sangat memadai, akses koneksi wifi jaringan kantor, ruangan administrasi, ruang rapat, komputer yang digunakan semua CSO (*Customer Service Officer*), komputer untuk peserta yang daftar di bagian pintu masuk, handphone untuk videocall dengan peserta di *customer service*, headphone untuk proses

interview dikantor dengan CSO,serta peralatan lain dalam pemrosesan data dan sarana pendukung lainnya yang sudah sangat memadai.

- 3) Disposisi, sikap pelaksana para pegawai dan staf nya juga dinilai sudah baik, ramah dan menyampaikan arahan dan informasi yang jelas terutama kepada para peserta pengajuan klaim Jaminan Hari Tua, para pegawai staff dan security juga membantu dalam proses pelayanan berbasis *online* dari awal sampai selesai.
- 4) Struktur Birokrasi, dilihat dari struktur organisasi pelaksana program dan pembagian tugas kepada masing-masing pegawai juga dinilai baik dan sesuai dengan SOP (*Standar Operaional Prosedur*) yang sesuai dengan petunjuk pelaksanaan program dan tetap menerapkan sistem protokol kesehatan sesuai arahan pemerintah pada masa itu.

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

Faktor penghambat adalah aktifitas yang bisa membuat suatu hal, pekerjaan dan semacamnya mengalami kendala ataupun tidak lancar, lambat atau tertahan. Yang menjadi faktor penghambat pada program Lapak Asik *Online* di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara ialah :

- 1) Sosialisasi pelayanan dari pihak penyelenggara dalam berjalannya program Lapak Asik *Online* mengenai pengajuan klaim Jaminan Hari Tua masih belum sepenuhnya berjalan dengan baik, dikarnakan beberapa peserta kurang cakap dalam menjalankan program ini karena terbatasnya fasilitas yang mereka miliki salah satunya handphone android. Adapun yang

memiliki handphone android namun mereka merasa lebih efisien dengan pelayanan tatap muka.

- 2) Peserta yang tidak menggunakan program ini tetap harus datang ke kantor karena beberapa kendala seperti gagal upload dokumen pada saat pendaftaran, ada juga kendala berkas-berkas yang tidak lengkap dan tidak sesuai.
- 3) Peserta klaim susah/ tidak bisa dihubungi pada saat dilakukan jadwal *interview* individu melalui media videocall, kendala lain yang terjadi ialah jaringan internet yang tidak stabil yang mengakibatkan terganggunya proses *interview* daring.
- 4) Ada beberapa pegawai yang cuti seperti Kabid (Kepala Bidang) Pelayanan sehingga digantikan oleh posisi Kabid lain yang dinilai tidak terlalu paham dalam proses berjalannya pelayanan prima.