

ABSTRAK

INOVASI PROGRAM PELAYANAN TANPA KONTAK FISIK (LAPAK ASIK) DI BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG BANDAR LAMPUNG)

**Oleh:
Chiesa Rizki**

Pandemi Covid-19 yang membuat terbatasnya aktivitas manusia, mengakibatkan terhambatnya proses pelayanan publik. Dalam meningkatkan kinerja sebuah organisasi, tiap badan melakukan perbaikan guna mengeluarkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan publik. Inovasi merupakan salah satu bentuk peningkatan kinerja organisasi selaras dengan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh pengguna layanan. Dengan terus mengikuti perkembangan zaman, maka BPJS Ketenagakerjaan mengeluarkan program berbasis teknologi yakni Pelayanan Tanpa Kontak Fisik (LAPAK ASIK) guna melakukan pelayanan yang optimal di masa Pandemi Covid-19. Layanan ini memberikan kemudahan kepada peserta untuk tetap mendapatkan layanan khususnya pada proses klaim Jaminan Hari Tua (JHT) dengan tetap dirumah saja tanpa harus hadir ke kantor yang diperkirakan dapat berpotensi menimbulkan kerumunan di tengah pandemi Covid-19 sekarang ini. Keberadaan LAPAK ASIK ini dapat dikatakan sebuah inovasi karena mengubah kebiasaan yang sebelumnya berfokus pada layanan tatap muka dan konvensional di kantor cabang menjadi layanan yang berintegrasi dengan sistem digital yang mampu diakses setiap peserta dari mana saja dengan menggunakan media online.

Pada pelaksanaannya sebuah inovasi perlu dipersiapkan melalui pertimbangan sehingga mampu diluncurkan dan mampu diterima oleh masyarakat. Untuk melihat kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk melihat atribut inovasi yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan dalam melaksanakan program Lapak Asik ini dengan menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Rogers yang memiliki 5 indikator yakni Keuntungan Relatif, Kesesuaian, Kerumitan, Uji Coba, dan Kemudahan Diamati. Melalui ke-5 indikator tersebut, penelitian menunjukkan bahwa program yang telah dilaksanakan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung memiliki seluruh atribut inovasi dengan berjalannya proses pelayanan yang kembali optimal di masa Pandemi Covid-19. Namun, penelitian ini juga menemukan kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan Lapak Asik di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung seperti kendala internal yakni *server down*, dan kendala eksternal berupa ketidaksiapan sarana peserta dalam menggunakan inovasi.

Kata Kunci: Inovasi; Pelayanan Publik Digital; LAPAK ASIK; BPJS Ketenagakerjaan.

ABSTRACT

THE INNOVATION OF THE SERVICE PROGRAM WITHOUT PHYSICAL CONTACT (LAPAK ASIK) AT THE BPJS KETENAGAKERJAAN BRANCH BANDAR LAMPUNG

By:
Chiesa Rizki

The Covid-19 pandemic, which has limited human activities, has hampered the public service process. In improving the performance of an organization, each agency makes improvements in order to issue services that are in accordance with public needs. Innovation is one form of improving organizational performance in line with public services needed by service users. By continuing to keep abreast of the times, BPJS Employment issues a technology-based program, namely Service Without Physical Contact (LAPAK ASIK) to provide optimal services during the Covid-19 Pandemic. This service makes it easy for participants to continue to receive services, especially in the Old Age Security (JHT) claim process by staying at home without having to attend the office which is estimated to have the potential to cause crowds in the midst of the current Covid-19 pandemic. The existence of LAPAK ASIK can be said to be an innovation because it changes the habit that previously focused on face-to-face and conventional services at branch offices into services that are integrated with digital systems that can be accessed by every participant from anywhere using online media.

In practice, an innovation needs to be prepared through consideration so that it can be launched and can be accepted by the community. To see these conditions, this study aims to look at the attributes of innovation carried out by BPJS Ketenagakerjaan in implementing this Asik program by using the indicators put forward by Rogers which has 5 indicators namely Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Triability, and Observability. Through these 5 indicators, the research shows that the program that has been implemented by BPJS Ketenagakerjaan Bandar Lampung Branch has all the attributes of innovation with the return of optimal service processes during the Covid-19 Pandemic. However, this study also found obstacles faced in implementing LAPAK ASIK at BPJS Ketenagakerjaan Branch Bandar Lampung such as internal constraints, namely server downtime, and external constraints in the form of participants' unpreparedness in using innovation.

Keywords: *Innovation; Digital Public Service; LAPAK ASIK; BPJS Ketenagakerjaan.*