

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

**(Skripsi)**

**Oleh**

**CHIESA RIZKI  
1816041033**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG**

**2022**

## 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.*

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

**Oleh:**

**Chiesa Rizki**

**Skripsi**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai  
Gelar Sarjana Administrasi Negara**

**Pada**

**Jurusan Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2022**

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

Nama Mahasiswa : **Chiesa Rizki**

No. Pokok Mahasiswa : **1816041033**

Jurusan : **Ilmu Administrasi Negara**


Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**Dr. Ani Agus Puspawati, S.AP., M.AP.**  
NIP 19830815 201012 2 002

**Dodi Faedlulloh, S.Sos., M.Si.**  
NIP 19880712 201903 1 012

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

  
**Meliyana, S.IP., M.A.**  
NIP 19740520 200112 2 002



**MENGESAHKAN**

1. Tim Penguji

Ketua : **Dr. Ani Agus Puspawati, S.AP., M.AP.**

Sekretaris : **Dodi Faedlulloh, S.Sos., M.Si.**

Penguji : **Nana Mulyana, S.IP., M.Si.**

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

**Dra. Ida Nurhaida, M.Si.**

NIP. 19610807 198703 2 001



*(Handwritten signatures of Dr. Ani Agus Puspawati, Dodi Faedlulloh, and Nana Mulyana)*

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **11 Agustus 2022**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 11 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



Chesa Rizki  
NPM 1816041033

## RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Desa Sribasuki tepatnya di Kecamatan Kalirejo, Kabupaten Lampung Tengah pada tanggal 3 Maret 2001, merupakan putra dari Bapak Sutikno dan Ibu Dede Sugiyarti, anak ketiga dari empat bersaudara. Penulis memulai jenjang pendidikan di SD Negeri 1 Sribasuki Kecamatan Kalirejo, Kabupaten Lampung Tengah yang selesai pada tahun 2012. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Kalirejo, Kabupaten Lampung Tengah yang selesai pada tahun 2015, dan melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Kalirejo, Kabupaten Lampung Tengah yang telah selesai pada tahun 2018. Pada tahun yang sama kemudian penulis melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi melalui jalur SBMPTN dan terdaftar sebagai salah satu Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Selama menjalani perkuliahan, penulis aktif di beberapa organisasi kampus seperti diantaranya BEM U KBM Unila sebagai Korps Muda BEM di tahun 2018 dan menjadi Staff Ahli Kementerian Luar Negeri di tahun 2019, menjadi Staff pada FSPI FISIP Unila dan Birohmah Unila di tahun 2018 – 2019, serta aktif menjadi Kepala Departemen Hubungan Luar dan Pengabdian Masyarakat di UKM Penelitian Universitas Lampung tahun 2021.

Pada tahun 2021 penulis juga mengikuti program Merdeka Belajar - Kampus Merdeka (MBKM) oleh Kemendikbud seperti Kampus Mengajar pada bulan Maret hingga Juli di SDN 3 Kalidadi, Lampung Tengah dan Magang Merdeka di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung pada bulan Agustus hingga Desember. Lalu penulis melaksanakan kegiatan pengabdian masyarakat pada bulan Januari dan Februari tahun 2022 melalui program Kuliah Kerja Nyata (KKN) selama 40 hari di Desa Srikaton, Kecamatan Gayabaru, Lampung Tengah.



## MOTTO

**“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain), dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”**

**(QS. Al-Insyirah [94]: 5-8)**

**“Mimpi boleh melangit, kaki harus tetap membumi.”**

**(Ridwan Kamil)**

**“Langkah setiap orang berbeda, mungkin ada yang berjalan bisa saja cepat sampai, tapi di tempat lain ada yang harus berlarian bahkan tergopoh-gopoh hingga akhirnya baru sampai. Konsep bersyukur yang seharusnya bisa kita terima tidak dari satu sisi saja.”**

**(Chiesa Rizki)**

## **PERSEMBAHAN**

Segala puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan nikmat sehat, nikmat akal, dan kesempatan. Menjadi seorang pelindung, penolong dan juga pemberi kemudahan serta kenikmatan dalam setiap urusan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Teriring ucap serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan nabi besar Muhammad Saw, sehingga semoga skripsi ini dapat memberikan ilmu yang bermanfaat.

Segala ketulusan hati, saya persembahkan karya sederhana saya ini kepada:

### **BAPAKKU, SUTIKNO dan MAMAKU, DEDE SUGIYARTI**

Terima kasih yang tak terhingga karena telah ikhlas membesarkan, mendidik, mendoakan, dan memberikan kasih sayang yang tiada hentinya. Terima kasih atas segala pengorbanan dan motivasi yang menguatkan di perantauan. Selalu memberikan semangat disegala sesuatu yang telah menjadi pilihan hidupku dan mendukung serta mendoakan setiap langkahku menuju kesuksesan.

Terimakasih untuk seluruh Dosen, Staff dan juga teman-teman seperjuangan di Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Semoga amal kebaikan yang telah dilakukan mendapatkan balasan dari yang maha kuasa.

**Almamater Tercinta Universitas Lampung**

## SANWACANA



*Alhamdulillahirabbil'alamin.* Puji syukur penulis ucapkan atas segala berkah yang diberikan Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat, hidayah dan ridho-Nya serta berkat doa dan restu dari kedua orang tua tercinta sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **“INOVASI PROGRAM PELAYANAN TANPA KONTAK FISIK (LAPAK ASIK) DI BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG BANDAR LAMPUNG”**. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Negara (S.A.N) pada jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lampung. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari banyak sekali kesulitan yang dihadapi dari awal hingga selesai penulisannya. Berkat bantuan, bimbingan, dorongan serta saran dari berbagai pihak, segala kesulitan tersebut Alhamdulillah dapat diatasi dengan baik. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang setulusnya kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini antara lain:

1. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si., Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
2. Ibu Meiliyana, S.IP., M.A., Selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
3. Ibu Ita Prihantika, S.Sos., M.A., Selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
4. Bapak Dr. Bambang Utoyo S, M.Si. Selaku Dosen Pembimbing Akademik selama penulis berkuliah hingga selesainya perkuliahan ini.
5. Ibu Dr. Ani Agus Puspawati, S.AP., M.AP. Selaku Dosen Pembimbing Utama penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas ilmu, waktu, nasehat, dan juga bimbingannya yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini sehingga menjadi skripsi yang lebih baik.

6. Bapak Dodi Faedlulloh, S.Sos., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas bimbingan yang diberikan, walaupun sebagai pembimbing pembantu tetapi ilmu yang diberikan tetap menyokong dan memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Nana Mulyana, S.IP., M.Si. Selaku Dosen Penguji Skripsi Penulis. Terima kasih atas saran dan kritik yang membangun, dan juga bimbingan yang diberikan sehingga membuat penulis menyelesaikan skripsi dengan lebih baik.
8. Seluruh Dosen Jurusan Administrasi Negara, Bapak Noverman, Bapak Dedy, Bapak Syamsul, Prof. Yul, Bapak Eko, Bapak Simon, Bapak Apandi, Ibu Novita, Ibu Yayuk, Ibu Dian, Ibu Dewie, Ibu Indri, Miss Intan, Miss Devi, Ibu Anisa, Ibu Selvi, dan Ibu Vina. Terima kasih atas semua bimbingan dan pembelajaran yang diberikan Bapak dan Ibu Dosen semuanya, mohon maaf apabila penulis pernah melakukan kesalahan baik kata ataupun perbuatan selama menjadi mahasiswa maupun perwakilan yang seringkali menghubungi dan mengganggu waktu Bapak dan Ibu Dosen.
9. Staff di Jurusan Administrasi Negara dimulai dari Bapak Azhari, Mba Wulan dan juga Bapak Jauhari. Terima kasih telah membantu proses administrasi penulis sejak mahasiswa baru hingga menyelesaikan perkuliahan.
10. Bapak dan Ibu Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung, khususnya bidang pelayanan dan keuangan. Terima kasih Ibu Trissiana, Mba Ria, Mba Debye, Mba Sella, Mba Rista, Mba Mei, Mba Ika, Mas Aldin, Mas Adit, Mas Angger, dan Mas Gilang di Kearsipan yang telah membantu dan membimbing penulis dalam melakukan magang sekaligus mengumpulkan data untuk kebutuhan skripsi ini. Tak lupa Mas Adi dan Mas Feri yang senantiasa menyemangati anak-anak magang di ruang arsip, semoga selalu diberikan kesehatan.
11. Teristimewa untuk kedua orang tuaku yang selalu menyayangi anak-anaknya, Bapak Sutikno dan Ibu Dede Sugiyarti. Terima kasih untuk semua



doa yang tanpa diminta selalu kalian haturkan untuk anak-anakmu, serta usaha, kerja keras, restu, dan kasih sayang yang tiada henti diberikan untuk keberhasilan. Semoga usaha anak-anakmu kelak menjadi kebaikan dan manfaat. *Sehat selalu Pak, Ma!*

12. Kedua kakak ku, Bagas Yudha Pratama dan Mela Silvia Dewi, terima kasih untuk senantiasa memberikan dukungan baik secara mental dan juga materi, maaf jika terkadang penulis selalu merepotkan. Serta adikku, Mona Ardila, terima kasih sudah memberikan *support* saat penulis pulang ke rumah, semoga semua cita-citamu dapat terkabul, *Aamiin*. Tak lupa Keluarga besarku, Bulek Roh, Adek Eva, Evi, Damar, kakak iparku Mas Wawan, keponakanku yang lucu Adek El, dan semua Keluarga Besar Karta Wirdja yang telah memberikan dukungan, doa, semangat, serta kabar-kabar dari kalian yang menjaga *mood* penulis sehingga semangat mengerjakan skripsi ini.
13. Apresiasi terbesar untuk teman-teman penulis sejak Maba, yang membantu dan menemani penulis hingga saat ini. Untuk Dela, Riki, Susan, Rosi, Asri, Aldi dan keluarganya karena rumahnya pernah penulis singgahi, terima kasih banyak untuk kehangatan dari kalian maupun keluarga yang senantiasa menerima penulis. Juga untuk Rahma yang mungkin rumahnya belum sempat disinggahi, semoga lain waktu kita semua mendapat kesempatan untuk berkunjung. Untuk kalian semua *Keluarga BahaGia (KBG)* yang semoga senantiasa diberikan kesehatan, terima kasih dan maaf dari penulis yang tak terhingga untuk kesempatan yang didapat selama 4 tahun ini.
14. Sahabat-sahabat terbaikku sejak SMA, Lucky dan Kinanti. Terima kasih sudah menjadi tempat berkeluh kesah penulis, walau terkadang ada pertengkaran tapi itu membuat persahabatan ini semakin kuat. Terima kasih dan maaf untuk semua perkataan dan perbuatan yang telah penulis lakukan kepada kalian. *Sehat selalu guys!*
15. Trio yang aku sayangi dengan kedua mba-mba yang sangat membantu penulis dalam berkuliah, Mba Savira dan Zanu (yang mendahului aku meninggalkan kampus tercinta ini). Terima kasih *Kentel Kleb* sudah

bersama-sama menjalani kehidupan kampus dari 2018 sejak kita bertemu di BEM. Mohon maaf jika ada perkataan dan perbuatan penulis yang kebanyakan membuat kalian kesal, semoga masih ada kesan yang menarik dari penulis yang bisa kalian ambil. *Proud both of u girls!*

16. Teman-teman lainnya yang penulis temui dikampus karena dengan kebaikannya membantu penulis berkembang dan berproses di kampus ini. Panji Sas, Mba Diah, Ibung Ega dan Fiola, sobat *lillah* yang selalu menjangaku untuk terus terjaga dan terus menjadi manfaat, terima kasih banyak (*ditunggu trip Lambarnya*). Mita dan Uni Padang Azra, yang selalu membantu tanpa ada pamrih dan mengeluh karena terkadang penulis menyebalkan (*Sehat selalu orang baik, nanti keliling Unila lagi ya*). Heri, Hizbul, Dona, Asty, Tya, Dea, Vita, Viska, Meylin, Rani Dea, Ade, Intan, Nenden, Raida, dan Umi Manda, sobat-sobat dengan *support* yang baik dan membuat keceriaan penulis (*Wish u guys luck*).
17. Teman-teman sepermagangan dan ‘*Telat KKN*’, Dimas dan Albi. Terima kasih atas 1 tahun terbaik berjuang mengejar ketertinggalan dan berproses dengan teman-teman magang di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung yang menjadi keluarga baru ‘Calon BPJSTK’. Mba Gisel, Mba Ida Kunit, Roy, Rizki, Zye, Dimas Unmal, dan Putri yang senantiasa membawa kebahagiaan dan semangat untuk penulis sejak magang hingga kepenulisan skripsi ini.
18. Pims’21 UKM Penelitian Universitas Lampung, khususnya angkatan 2018 yang sedang sama-sama berjuang menghadapi skripsi, Zaidan, Anggun, Mella, Diah, Gustin, Faza, dan Andika yang semoga semangatnya terus gigih hingga tercapainya gelar masing-masing. Serta adik-adik Amapel, Nusa, Prengki, Wanda, Al, dan Hani, terima kasih telah membantu penulis dalam projek-projek yang kita lakukan bersama, semangat melanjutkan perjuangan di kesibukan masing-masing. *Sehat selalu kalian semua!*
19. Squad HLPM 2021, Ogas dan Mauren yang keren, dengan kalian penulis menemukan hal-hal baru yang menjadikan pribadi yang lebih baik lagi, terima kasih atas kerjasama satu tahun lalu. Tak lupa anak-anakku Rily, Indah, Ratih, Dimas, Putjeng, Puspa, Okta, Sela, Ayu, Elis, Alza, Rafli, dan

lainnya yang telah memberikan support dan semangat kepada penulis sejak masih di organisasi hingga saat ini. Serta adik-adik anggota muda yang sudah keren ada Amel dan Musya yang selalu memberikan apresiasi kepada penulis. *Terimakasih adik-adik keren!*

20. Keluarga KKN Seputih Surabaya 2022 dengan DPL Bapak Usman Raidar, S.Sos., M.Si., yang telah membina dan membimbing penulis saat KKN dan tetap menjalin silaturahmi di kampus. Tak lupa, teman-teman peserta juga kordes-kordes terbaiknya. Dan khususnya untuk keluarga KKN Desa Srikaton 2022, Elly, Ismi, Fani, Ale, Esya, dan Tegar. Terima kasih untuk kabar dan support kalian yang tiada henti membantu penulis untuk terus semangat mengerjakan skripsi ini.
21. Teman-teman Andalusia 2018, khususnya Reg A, Muti, Yeni, Ami, Dhita, Padila, Putu, Tini, Else, Cindy Ceno, Daniella, Nurlika, Inces, Melin, Safwa, Ghina, Avin, Krisdi, Iqbal, Januar, Eldo, Anggara, Agung Nug, dan Kadek, terima kasih sudah berproses bersama dan maaf jika penulis pernah menjadi ketua kelas yang masih banyak kekurangan (*Bakalan selalu kangen mengatur kelas yang ugal-ugalan ini!*). Serta semua teman di kelas Reg B dan Paralel yang tidak bisa penulis sebutkan satu-satu, semuanya memberikan dampak kepada penulis dalam berproses di jurusan Administrasi Negara ini.
22. Keluarga Besar HIMAGARA, sebagai rumah dan tempat berkembang penulis. Khususnya abang dan mba, Bang Nico, Bang Rifki, Bang Sofyan, dan Mba Maul (2016), juga Mba Aling, Mba Sinta, Mba Rika, Mba Masyitoh, Bang Khoir, Bang Ginan, Bang Ega, Bang Syarif, dan Bang Wahyudi (2017) penulis ucapkan terima kasih karena telah membimbing dan membantu dalam perkuliahan dan kepenulisan skripsi ini. Tak lupa terima kasih kepada adik-adik, Diva, Aya, Sabrina, Nana, Risandi, dan Risdan (2019) serta Ajul, Assyifa, Octa, Dinda, Cahya, Melisa, Denti, Ilham, Yurisman (2020) yang senantiasa memberikan support dan kebahagiaan untuk penulis semasa berkuliah.
23. Kakak-kakak, Abang, dan Mba yang sudah membantu penulis berproses selama berorganisasi di kampus. Kak Mustofi dan Mba Qonita (KemenLU

BEM 2018), Kak Romi dan Uni Wice (Akset FSPI 2018), Bang Hikmawan (KDS FSPI 2018), Kak Randy dan Mba Anisya (KemenLU BEM 2019), Kak Adrian dan Mba Shab (Medbran 2019), Mba Ivo (Kom IV DPM 2020). Terima kasih atas pelajaran dan bimbingan yang diberikan sehingga penulis menjadi pribadi yang lebih baik dan bermanfaat di kampus ini.

24. Teman-teman dan adik-adik dari SMA yang sama-sama berjuang di kampus serta senantiasa memberikan semangat untuk penulis. Mba Armi, Zul, Bayu Dion, Okta, Desta, Amara, Alfit, Ajeng, Neny, Eka, Tya, Fatoni, dan Fani, terima kasih penulis ucapkan untuk semua kebaikan dan *support* yang diberikan. *Jaya Selalu Kalirejo Squad!*
25. Seluruh pihak yang membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini, terima kasih atas bantuannya. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang lebih besar untuk Bapak, Ibu, dan teman-teman se-mya. Hanya ucapan terimakasih yang dapat penulis berikan.
26. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing on me. I wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for, for never quitting. I wanna thank me for always being a giver. And tryna give more than I receive. I wanna thank me for tryna do more right than wrong. I wanna thank me for just being me at all times. Good Job Ciz! Alhamdulillah..*

Akhir kata, penulis meminta maaf atas segala kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam penulisan skripsi ini, karena penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Penulis sangat mengharapkan masukan, krtitik, dan saran agar karya tulis selanjutnya dapat lebih baik. Sedikit harapan penulis, semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak dan semoga amal baik yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT.

Bandar Lampung, 11 Agustus 2022  
Penulis,

**Chiesa Rizki**



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR . .....</b>	<b>v</b>
<b>I. PENDAHULUAN . .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	8
2.2 Tinjauan Tentang Inovasi Pelayanan Publik.....	11
2.2.1 Inovasi .....	11
2.2.2 Pelayanan Publik .....	14
2.2.3 Inovasi Pelayanan Publik .....	17
2.3 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik Digital .....	19
2.3.1 Pelayanan Publik Digital/ <i>Digital Public Services</i> .....	19
2.3.2 Pelayanan Tanpa Kontak Fisik (LAPAK ASIK) .....	20
2.4 Kerangka Pikir .....	22
<b>III. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>23</b>
3.1 Tipe dan Pendekatan Penelitian .....	23
3.2 Fokus Penelitian .....	23
3.3 Jenis Penelitian.....	25
3.4 Lokasi Penelitian .....	26
3.5 Sumber Data.. .....	26

3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	27
3.7 Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	29
3.8 Teknik Keabsahan Data .....	32
<b>IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
4.1 Gambaran Umum .....	35
4.2 Hasil Penelitian.....	43
4.2.1 Pelaksanaan Program LAPAK ASIK di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung .....	43
4.2.2 Kendala Yang Dihadapi Dalam Pelaksanaan Program LAPAK ASIK di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung .....	81
4.3 Pembahasan ..	89
4.3.1 Pelaksanaan Program LAPAK ASIK di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung .....	91
4.3.2 Kendala Yang Dihadapi Dalam Pelaksanaan Program LAPAK ASIK di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung .....	104
<b>V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>110</b>
5.1 Kesimpulan....	110
5.2 Saran .....	112
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>113</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>120</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Report Rekap Antrian Lapak Asik di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung (Mei – September 2021) .....	5
Tabel 2. Penelitian Terdahulu .....	8
Tabel 3. Informan Penelitian .....	26
Tabel 4. Rekap Antrian Lapak Asik yang Disetujui di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung (Mei – September 2021).....	60
Tabel 5. Temuan Kendala Internal dan Eksternal Pada Pelaksanaan LAPAK ASIK di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung .....	89
Tabel 6. Matriks Pembahasan Indikator Karakteristik Inovasi Pada Program Pelayanan Tanpa Kontak Fisik (LAPAK ASIK) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung .....	101
Tabel 7. Analisis Kondisi Sebelum dan Sesudah diberlakukannya Inovasi LAPAK ASIK di BPJS Ketenagakerjaan Bandar Lampung.....	103

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pikir .....	22
Gambar 2. Komponen-Komponen Analisis Data Model Interaktif.....	30
Gambar 3. Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung.....	39
Gambar 4. Logo BPJS Ketenagakerjaan .....	40
Gambar 5. Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung .....	41
Gambar 6. Poster Klaim Saldo JHT dialihkan menggunakan Lapak Asik...45	45
Gambar 7. Inovasi BPJS Ketenagakerjaan Berupa Aplikasi (Peralihan dari Aplikasi BPJSTKU ke Jamsostek <i>Mobile</i> ) .....	50
Gambar 8. Poster Prosedur Pemakaian LAPAK ASIK .....	54
Gambar 9. Antrean Peserta BPJS Ketenagakerjaan Bandar Lampung Sebelum Pandemi Covid-19 .....	61
Gambar 10. Antrean Peserta BPJS Ketenagakerjaan Bandar Lampung Selama Pandemi Covid-19 .....	62
Gambar 11. Informasi Uji Coba Lapak Asik di Berita Lokal .....	69
Gambar 12. Informasi Mengenai Persyaratan Klaim JHT Melalui Lapak Asik .....	74
Gambar 13. Model Inovasi yang Telah Dilakukan BPJS Ketenagakerjaan .....	100



## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Aktivitas pemerintahan berjalan dalam upaya pemenuhan kebutuhan publik. Dalam rangka memenuhi kebutuhan khalayak umum, pemerintahan atau organisasi melakukan sebuah hal yang disebut dengan pelayanan. Kegiatan ini dilakukan sebagai upaya dalam memenuhi kebutuhan dasar warga negara dengan harapan didapati pemenuhan hak masyarakat dalam layanan sipil ataupun publik. Pemerintahan yang baik dinilai dengan mutu pelayanan yang berkualitas sehingga dapat dirasakan oleh masyarakat (Nuraini et al., 2021).

Kualitas pelayanan merupakan sebuah kondisi yang terbentuk dari hubungan yang dinamis antara pemberi layanan dengan penggunanya, baik pelayanan berupa jasa atau barang. Jika sebuah layanan yang diberikan kepada pengguna layanan sudah sesuai dengan yang diharapkan maka pelayanan tersebut dapat dikatakan pelayanan berkualitas, begitupun sebaliknya. Pelayanan yang semakin memperhatikan kondisi penggunanya, maka akan semakin banyak penilaian yang timbul terhadap pelayanan tersebut. Kualitas layanan bukan dinilai sesuai dengan baik dan buruknya sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan hal-hal yang berasal dari aturan atau ketentuan terkait kualitas layanan serta pandangan konsumen itu sendiri (Suandi, 2019).

Kehadiran pandemi *Corona Virus Diseases 2019* (Covid-19) di Indonesia dimulai sejak awal tahun 2020 yang membuat objek vital seperti pemerintahan menjadi terbatas. Pandemi yang diakibatkan oleh wabah Covid-19 telah mengubah aktivitas dalam bermasyarakat, khususnya perubahan signifikan pada kehidupan bersosial yang paling terkena dampaknya. Wabah ini tidak hanya menyebabkan krisis kesehatan namun juga berdampak pada perekonomian serta pola kehidupan manusia. Sehingga, berbagai kebijakan

dikeluarkan pemerintah untuk meminimalisir dampak dari virus ini (Sutrisna, 2021).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan merupakan pihak yang menyelenggarakan jaminan sosial bagi tenaga kerja. Dengan kehadiran pandemi, BPJS Ketenagakerjaan sebagai sebuah badan yang mengutamakan layanan juga menjadi salah satu objek yang terdampak. Selain itu Pandemi Covid-19 juga memberikan dampak pada area ketenagakerjaan yang mana banyaknya pekerja mendapatkan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) dari perusahaan tempat ia bekerja. Kasusnya yang terus bertambah dan terus berkepanjangan menyebabkan banyak sekali perusahaan tidak mampu menopang laju kinerjanya sehingga harus terpaksa untuk bangkrut dan meninggalkan para pekerjanya, sehingga menimbulkan berbagai masalah perekonomian seperti pengangguran akibat tidak memiliki penghasilan dari tidak adanya pekerjaan. Oleh karena itu tenaga kerja bertumpu pada jaminan yang diberikan saat bekerja yang mana harus melakukan klaim kepada BPJS Ketenagakerjaan (Farianingrum & Istiyanto, 2021).

Kebijakan tentang *social distancing* merupakan salah satu kebijakan yang dikeluarkan pemerintah guna meredam dampak dari virus Covid-19 ini. Kebijakan ini telah mengubah berbagai aktivitas khususnya pola pelayanan publik yang sebelumnya bisa dikerjakan di kantor menjadi pelayanan dengan sistem digital. Kehadiran model pelayanan secara *online* membuat kebiasaan baru yang tidak semua lapisan masyarakat memahami. Pada kondisi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan infrastruktur internet, hal ini hambatan dalam mengakses layanan yang mereka butuhkan. Adanya perubahan model pelayanan akibat dari wabah Covid-19 ini mengharuskan masyarakat dan pemerintah dapat beradaptasi dengan pola kehidupan yang baru atau *new normal*. Karena kebijakan ini, beberapa layanan yang sebelumnya mengharuskan peserta untuk hadir ke kantor harus dibatasi. Kondisi ini juga membuat BPJS Ketenagakerjaan untuk memberlakukan pelayanan secara *online* (Nofalia, 2021).

Melalui catatan BPJS Ketenagakerjaan per akhir September 2020, sebanyak 270.095 orang sudah melakukan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) yang mana hal ini meningkat 44 persen secara tahunan (*year on year*). Informasi yang dikemukakan oleh Deputi Direktur bidang Hubungan Masyarakat BPJS Ketenagakerjaan ini menerangkan bahwa nilai klaim tersebut mencapai Rp 3,4 triliun. Dimulai dari Januari – September 2020, klaim JHT meningkat hingga mencapai 1,98 juta kasus. Angka ini naik 22,22 persen dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun sebelumnya yang besarnya 1,62 juta kasus. Kemudian sembilan bulan pertama 2020 tersebut, nilai pencairan JHT mencapai Rp 24,5 triliun. Nilai pencairan ini meningkat 26,28 persen dibanding periode yang sama yakni tahun 2019 sebesar Rp19,4 triliun. Imbas gelombang PHK ini juga berdampak pada peningkatan klaim JHT (Firmansyah & Alvionita, 2020).

Akibat dari pandemi Covid-19 ini, maka sejak 23 Maret 2020 BPJS Ketenagakerjaan meluncurkan Pelayanan Tanpa Kontak Fisik (LAPAK ASIK), hal ini ditujukan untuk tetap memberikan layanan yang optimal namun tetap mengikuti pedoman protokol kesehatan di masa pandemi ini. Layanan Lapak Asik ini memberikan kemudahan pada peserta BPJS Ketenagakerjaan dengan melayani cek dan klaim secara *online* yang kemudian tidak membuat peserta hadir ke kantor cabang dalam rangka membatasi potensi kerumunan di masa pandemi ini. Lapak Asik BPJS Ketenagakerjaan menggunakan sistem berbasis elektronik dengan memaksimalkan keberadaan teknologi yang memudahkan peserta tetap mendapatkan pelayanan dari kondisi yang jauh. Mekanisme ini dilakukan dengan hanya perlu mengunggah berkas melalui *website* BPJS Ketenagakerjaan dan mengikuti sesi wawancara dengan petugas melalui *video call*. Hal ini dirasa efisien dan menghemat waktu dibanding sebelumnya yang mengharuskan peserta datang ke kantor dan mendapat antrean sekaligus layanan ini lebih aman dalam situasi yang sekarang (BPJS Ketenagakerjaan, 2020).

LAPAK ASIK dirancang dengan menggunakan kanal hibrid yaitu daring (*online*), *offline (onsite)*, dan kolektif (Stevani, 2020). Sistem *online* dilakukan dengan peserta mengajukan klaim melalui akses di antrean

bpjsketenagakerjaan.go.id, namun jika ada kendala yang didapati maka BPJS Ketenagakerjaan tetap membuka kanal *offline* yang tersedia di seluruh kantor cabang di Indonesia dengan tetap mengedepankan protokol kesehatan. Direktur Utama BPJS Ketenagakerjaan Agus Susanto menyatakan LAPAK ASIK *offline* dilakukan dengan tetap mempertemukan petugas BPJS Ketenagakerjaan dengan peserta secara langsung. Di beberapa cabang, untuk mendukung layanan tersebut diberikan monitor yang terhubung dengan petugas secara *video conference* kepada peserta. *Setiap Customer Service Officer (CSO)* atau petugas layanan konsumen mampu melayani 4-6 orang sekaligus dalam waktu bersamaan atau disebut *one to many*, namun di kantor yang belum memadai tetap memakai sistem *one to one* dan tetap mengutamakan protokol kesehatan.

LAPAK ASIK juga tersedia klaim secara kolektif yaitu klaim yang ditujukan kepada perusahaan yang melakukan PHK kepada minimal 30% tenaga kerjanya, hal ini biasanya terjadi pada perusahaan dengan skala besar atau menengah. Jika terjadi hal demikian, perusahaan diperbolehkan menunjuk satu perwakilan yang bertugas mengakomodur seluruh karyawan yang terkena PHK. Namun Agus Susanto (dalam Firmansyah & Alvionita, 2020) selaku Direktur Utama menghimbau bagi peserta yang mengajukan klaim lebih baik menggunakan layanan secara *online* dan sebisa mungkin berada di rumah. Karena pada dasarnya layanan ini dibuat untuk mempermudah proses layanan dan mengurangi tersebarnya virus Covid-19.

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung juga mengalami peningkatan klaim Jaminan Hari Tua melalui Lapak Asik. Sebelumnya kegiatan klaim secara manual periode Mei 2019 sampai Mei 2020 hanya sebesar 15.220 peserta. Dengan jumlah peserta tersebut, adapun dilaporkan jumlah dana sebesar 174 triliun rupiah. Kondisi ini lebih sedikit setelah kehadiran pandemi Covid-19 dan kehadiran inovasi yang dilakukan yakni LAPAK ASIK.

**Tabel 1. Report Rekap Antrian Lapak Asik di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung (Mei – September 2021)**

<b>Status Tindak Lanjut</b>	<b>Online</b>	<b>Onsite</b>	<b>Jumlah</b>
<b>Setuju</b>	15.231	1.569	16.800
<b>Tolak</b>	11.940	444	12.384
<b>Belum</b>	8	0	8
<b>Tunda</b>	0	0	0
			<b>29.192</b>

*(Sumber: Laporan Rekap Pembayaran JHT & JKM Cabang, BPJS Ketenagakerjaan Bandar Lampung, 2021)*

Pada tabel tersebut terlihat jumlah peningkatan klaim yang dilakukan peserta pada Jaminan Hari Tua melalui program LAPAK ASIK. Rekap diakumulasikan pada jenis klaim melalui *online* dan *onsite*. Pada pelaksanaannya masih ada klaim yang ditolak karena persyaratan yang diajukan oleh peserta tidak memenuhi sehingga proses klaim tidak bisa dilanjutkan. Serta masih ada bentuk penundaan karena beberapa kasus perlu untuk di cek kembali.

Dalam membentuk sebuah pelayanan yang optimal, tiap perusahaan memiliki strategi agar mampu menahan atau menarik pengguna untuk menggunakan layanannya. Terkadang ada beberapa hal yang memerlukan kebaruaran atau sekedar meningkatkan kualitasnya. Beberapa sektor memilih untuk melakukan sebuah inovasi dalam usaha penciptaan ide-ide menuju kondisi yang lebih baik. Fontana (2011) menyatakan bahwa inovasi adalah sebuah upaya memperkenalkan cara baru dalam pengubahan antara *input* menjadi *output* yang diharapkan dapat menjadikan nilai manfaat lebih meningkat. Di sisi lain, (Nasution & Kartajaya, 2018) inovasi juga dikatakan sebuah penciptaan nilai, dalam menghasilkan penciptaan tersebut maka inovasi harus bisa memberikan nilai tambah pada kesejahteraan. Maka dapat dikatakan bahwa inovasi

merupakan sebuah kegiatan yang bisa menjadi hal penting dalam upaya pemerintahan membentuk kebiasaan baru sebagai cara mengubah *input* menjadi *output* untuk pembangunan dan kesejahteraan masyarakat.

Dalam melakukan sebuah inovasi, ada atribut inovasi yang dikemukakan Rogers (dalam Dibra, 2015) yaitu *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compatibility* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Uji Coba), *Observability* (Kemudahan diamati). Dengan memperhatikan teori tersebut, peneliti ingin menganalisis apakah inovasi yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan telah sesuai dengan atribut guna meningkatkan pelayanan tersebut. Dalam hal ini keluaran program LAPAK ASIK oleh BPJS Ketenagakerjaan menjadi hal yang dianggap bisa memberikan pelayanan yang optimal ditengah pandemi Covid-19.

BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bandar Lampung merupakan kantor yang berada di provinsi Lampung. Lokasinya berada di ibukota provinsi yang mana terdapat banyak perusahaan dan tenaga kerja sehingga membuat kantor ini memiliki peserta dengan jumlah yang lebih banyak dari kantor lain di provinsi Lampung. Dengan kondisinya tersebut, inovasi sangat dibutuhkan guna memberikan pelayanan yang optimal di masa pandemi. Layanan LAPAK ASIK juga menjadi sebuah program yang diunggulkan di kantor cabang Bandar Lampung karena mempermudah layanan tanpa harus melakukan kontak fisik karena pembatasan yang berlaku di masa pandemi Covid-19 ini.

Berdasarkan dari fenomena yang telah penulis jabarkan di atas, penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana berjalannya inovasi melalui program LAPAK ASIK pada masa pandemi Covid-19 di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ***“Inovasi Program Pelayanan Tanpa Kontak Fisik (LAPAK ASIK) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung”***

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang telah penulis sampaikan, maka penulis dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut :

- 1) Bagaimana inovasi program LAPAK ASIK di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung?
- 2) Apa saja kendala yang dihadapi dalam melakukan inovasi program LAPAK ASIK di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

- 1) Untuk menganalisis inovasi dalam program LAPAK ASIK di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung
- 2) Untuk mengetahui kendala yang dihadapi pada inovasi program LAPAK ASIK di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

### **1.4.1 Manfaat Teoretis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengembangan bagi keilmuan administrasi publik, khususnya dalam menganalisis bidang inovasi, pelayanan publik, dan juga kinerja organisasi yang sesuai dengan konteks di masa Pandemi Covid-19.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan dan pengetahuan bagi para penulis dan pihak-pihak lain umumnya yang tentunya berkaitan langsung dengan keluaran kebijakan ataupun program yang bersifat inovasi, serta apa saja hambatan atau kendala yang dihadapi khususnya oleh BPJS Ketenagakerjaan sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan melahirkan pelayanan yang optimal.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan dalam melakukan penelitian. Selain itu, penelitian terdahulu juga ditujukan untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini. Maka dalam kajian pustaka ini, peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

**Tabel 2. Penelitian Terdahulu**

	Nama	Judul	Hasil
Penelitian 1	Vasya Hayyu Nichola Adnan (2021)	Implementasi Program Lapak Asik di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bukittinggi di Era New Normal	Hasil penelitian menjelaskan bahwa Layanan Kontak Non Fisik BPJS Ketenagakerjaan (LAPAK ASIK) cabang Bukittinggi telah bekerja untuk meminimalkan penyebaran virus corona. Pengadaan ini disesuaikan dengan situasi billing yang masih ada, sehingga kinerja BPJS tidak hanya dilakukan secara <i>online</i> , tetapi juga sistem <i>on-site</i> dimana peserta tidak perlu datang langsung ke kantor untuk memproses tagihan.



	Nama	Judul	Hasil
<b>Penelitian 2</b>	<b>Mochammad Haidar Fayyadh (2021)</b>	Inovasi Pelayanan E-KTP Di Masa Pandemi Covid 19 (Studi Kasus: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya)	<p>Penelitian ini menjelaskan pelayanan publik yang tersedia di Dinas Catatan Sipil dan Kepegawaian Kota Surabaya sangat baik selama masa pandemi Covid-19. Inovasi pelayanan publik yang dilakukan Dispenduk dan Capil di masa pandemi Covid-19 telah memaksimalkan layanan <i>online</i> untuk meminimalisir aktivitas keramaian. Hasilnya pelayanan yang biasanya memakan waktu lama, namun pada masa pandemi Covid-19 inovasi pelayanan publik yang dilaksanakan Dispenduk dan Capil Kota Surabaya sudah cepat dan dapat menghemat waktu.</p>
<b>Penelitian 3</b>	<b>Muhammad Nur Alim, Muh. Tahir Haning, Syahribulan (2020)</b>	Inovasi Klaim Elektronik Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Makassar	<p>Hasil penelitian menjelaskan bahwa berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan kriteria inovasi model UNPSA (2017) dapat disimpulkan bahwa BPJS Ketenagakerjaan cabang Makassar akan menerapkan inovasi pada aplikasi jaminan hari tua secara elektronik. Dapat digambarkan dengan indikator yang memenuhi standar United Nations Public Services Awards (2017) bahwa BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar bertujuan untuk memberikan layanan dalam kaitannya dengan penggunaan teknologi yang ramah pengguna. Namun penerapan belum optimal sehingga mengharuskan karyawan untuk terlibat dalam proses validasi. Maka disimpulkan kondisi internal penerapan inovasi berbasis teknologi belum optimal.</p>

Nama	Judul	Hasil
Penelitian 4	Vani Pebriani, Abd. Rohman (2019)	Analisis Inovasi Pelayanan Publik Gesit Aktif Merakyatnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (GAMPIL) Kota Malang
		Hasil penelitian menjelaskan bahwa pelaksanaan Program Inovasi Pelayanan Publik Gesit, Aktif, Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (GAMPIL) Kota Malang sudah baik dikarenakan sudah memasang birokrasi dengan penyederhanaan persyaratan dan prosedur melalui penetapan Standar Pelayanan (SP), dalam pengurusan dokumen kependudukan, masyarakat sebagai penerima layanan cukup datang ke kelurahan domisili. Namun dalam pelaksanaannya masih dihadapi hambatan yakni jaringan aplikasi yang tidak dikelola langsung oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, jumlah pegawai yang terbatas, dan rendahnya pemahaman masyarakat tentang persyaratan pengurusan.

(Sumber : Diolah oleh Peneliti, 2021)

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah peneliti paparkan di atas, maka dapat diberikan penjelasan bahwasanya penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Kontribusi dari masing-masing penelitian yang telah disebutkan adalah dalam rangka sebagai bahan untuk menyusun *state of art* yakni terkait dengan kumpulan teori dan referensi yang akan mendukung penelitian. Adapun penelitian-penelitian yang dikumpulkan ditujukan agar penelitian yang dilakukan menjadi semakin kokoh karena isi yang terdapat pada masing-masing jurnal dapat dijadikan acuan.

Penelitian ini berjudul **“Inovasi Program Pelayanan Tanpa Kontak Fisik (LAPAK ASIK) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung”** dengan tujuan untuk memahami apa saja inovasi yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung melalui program LAPAK ASIK dalam meningkatkan pelayanan di masa pandemi COVID-19. Dari beberapa penelitian yang telah disebutkan sebelumnya dapat diketahui bahwa tidak ada

penelitian yang khusus membahas inovasi pelayanan publik dalam program LAPAK ASIK yang diadakan oleh BPJS Ketenagakerjaan, serta situasi yang dilakukan dalam inovasi adalah saat pandemi COVID-19. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penelitian yang dilakukan tergolong masih baru dan belum banyak dilakukan oleh peneliti terdahulu.

## **2.2 Tinjauan Tentang Inovasi Pelayanan Publik**

### **2.2.1 Inovasi**

Sebuah organisasi selalu berupaya meningkatkan kinerjanya, inovasi penting untuk meningkatkan kinerja organisasi. Baik di sektor swasta maupun publik, instansi pemerintah akan selalu berupaya untuk berinovasi. Menurut (Susanto, 2010:158), inovasi memiliki implikasi yang dapat didefinisikan secara luas, tidak hanya membangun dan memperbaiki, tetapi juga penggunaan ide-ide baru untuk menciptakan produk, proses, dan layanan. Pandangan lain dari Purwanto (dalam Warsah & Nuzuar, 2018) Istilah inovasi memiliki arti gagasan baru, metode baru, objek baru, atau penemuan baru yang dianggap baru oleh individu, kelompok, atau sistem sosial.

Inovasi memiliki karakteristik mendasar yakni kualitas kebaruan. Sifat kebaruan ini merupakan ciri mendasar dari inovasi karena menggantikan pengetahuan, metode, objek, teknologi, atau penemuan lama yang tidak lagi sesuai untuk memecahkan masalah atau memenuhi kebutuhan tertentu. Meski belum ada pemahaman umum mengenai definisi inovasi, teori yang dikemukakan oleh Rogers (dalam Dibra, 2015) dapat menjadi sebuah ukuran dalam konteks pandemi saat ini, diantaranya:

#### **a. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)**

Dalam pandangan Rogers, inovasi harus memiliki keunggulan dan nilai tambah dibandingkan inovasi sebelumnya. Semakin besar keuntungan relatif yang diberikan oleh organisasi, maka semakin besar tingkat adopsinya. Keuntungan relatif ini dapat berupa finansial

maupun non-finansial yang mana keuntungan bisa diukur dalam hal ekonomi, prestise sosial, kenyamanan, dan kepuasan. Namun, tidak ada aturan mutlak untuk mengukurnya tetapi tergantung pada persepsi individu dan kebutuhan kelompok pengguna.

b. *Compatibility* (Kesesuaian)

Menurut Rogers, kesesuaian bisa berupa dengan adanya kesesuaian antara nilai dan praktik yang ada. Inovasi dapat dinilai sesuai jika sejauh mana inovasi itu dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan adaptor potensial. Sebuah ide yang tidak sesuai dengan nilai dan norma dalam praktik mereka tidak akan diadaptasi secepat inovasi yang kompatibel.

c. *Complexity* (Kerumitan)

Terkadang karena sifatnya yang baru, inovasi memiliki tingkat kerumitan yang sulit dipahami dan digunakan oleh pengguna. Namun, kompleksitas ini umumnya bukan masalah yang signifikan, karena inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik.

d. *Triability* (Uji Coba)

Kemungkinan untuk dicoba adalah sejauh mana inovasi dapat dibuktikan pada bukti yang terbatas sebelum benar-benar dapat meyakinkan sebagian besar pengadopsi potensial. Jika inovasi tidak diuji, maka tidak bisa diharapkan inovasi akan berhasil. Inovasi yang dapat diverifikasi mewakili lebih sedikit ketidakpastian bagi individu yang akan mempertimbangkannya untuk diadopsi.

e. *Observability* (Kemudahan diamati)

Kemudahan diamati adalah sejauh mana hasil dari inovasi itu lebih terlihat daripada yang lain. Jika suatu inovasi lebih mudah diperhatikan individu, maka lebih besar kemungkinan untuk mereka mengadopsinya. Perbedaan seperti itu merangsang diskusi dengan orang lain yang seringkali membutuhkan informasi penilaian tentang inovasi.

Pada pelaksanaannya, inovasi dikategorikan ke dalam jenisnya sehingga Anda dapat memahami jika mereka memiliki kecocokan tertentu. Jenis-jenis inovasi menurut Robertson (dalam Nugroho, 2005; Febrian, 2018) diharapkan dapat berkontribusi aktif dalam terciptanya inovasi layanan. Jenis-jenis inovasi tersebut diantaranya:

a. Inovasi Terus Menerus

Inovasi ini tidak mengubah produk yang sudah ada dan menciptakan produk melalui sebuah modifikasi. Kehadiran inovasi ini memberikan pengaruh yang mengacaukan pola perilaku yang sudah mapan.

b. Inovasi Terus Menerus Secara Dinamis

Inovasi ini mungkin termasuk menciptakan produk baru atau memodifikasi produk yang sudah ada, tetapi biasanya pola pengeluaran pelanggan yang sudah mapan dan kebiasaan penggunaan produk tidak berubah.

c. Inovasi Terputus

Inovasi ini termasuk peluncuran produk baru yang mendorong adanya perubahan signifikan dari pembeli untuk secara radikal mengubah pola perilaku mereka.

Proses inovasi merupakan proses yang kompleks dan tidak dapat dianggap sederhana, hanya menunjukkan adanya sesuatu yang baru. Hal lain yang bisa diuraikan adalah jenis inovasi di sektor publik. Menurut Halvorsen, dkk (dalam Wicaksono, 2019) Setidaknya ada enam jenis inovasi di sektor publik, yakni:

- a. Membuat layanan baru atau mengembangkan layanan. Misalnya, pengembangan layanan teknologi reproduksi remaja di Puskesmas.
- b. Inovasi proses melakukan tekanan untuk mengubah cara layanan atau produk tertentu yang diproduksi. Misalnya, menggunakan mesin yang mencetak nomor tunggu pasien yang ingin mengambil obat di apotek.

- c. Inovasi administratif berfokus pada perubahan kebijakan. Misalnya, mengubah kebijakan untuk lebih fokus pada pertumbuhan investasi pembebasan pajak dengan adanya *tax holiday*.
- d. Inovasi sistem yaitu perubahan struktur organisasi, atau perubahan cara organisasi berfungsi dan berinteraksi. Misalnya, merampingkan struktur organisasi atau kepemimpinan organisasi yang mendelegasikan wewenang kepada unit-unit tertentu dalam suatu organisasi.
- e. Inovasi konseptual yakni mengubah cara pandang para aktor yang terlibat untuk menyelesaikan masalah secara lebih komprehensif. Misalnya, ketika merancang permukiman kumuh, perhatian tidak hanya diberikan pada peningkatan kualitas kesehatan, tetapi juga pada pemberdayaan ekonomi warga.
- f. Perubahan radikal pada rasionalitas yaitu mengubah perspektif penyedia layanan. Misalnya, perlunya memberikan pelayanan terbaik dengan menyadarkan pejabat pemerintah bahwa mereka hidup dari gaji dari pajak yang dibayarkan oleh warganya.

### 2.2.2 Pelayanan Publik

Poltak Sinambela (2006:5) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Didirikan oleh masyarakat umum (publik) dengan tujuan untuk meningkatkan kepentingan umum dan juga bangsa. Pada hakekatnya negara, pemerintah (birokrat) dalam hal ini harus mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan individu, melainkan berbagai kebutuhan yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat.

Hardiyansyah (2018) menjelaskan bahwa pada prinsipnya setiap pelayanan publik tersebut perlu terus ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan keinginan pelanggan atau masyarakat pengguna jasa. Namun pada kenyataannya, meningkatkan kualitas pelayanan publik tidaklah

mudah. Ada banyak jenis layanan publik di negara ini dengan masalah dan penyebab yang sangat berbeda, dan kita perlu menemukan cara untuk menyelesaikan masalah ini.

Untuk mendukung pelayanan yang diinginkan, diperlukan suatu unsur dalam proses pelayanan publik. Barata (2003) mengemukakan pendapatnya bahwa ada empat komponen kunci dalam proses pelayanan publik, diantaranya:

- 1) Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan jasa tertentu kepada konsumen berupa jasa berupa penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa (*services*).
- 2) Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut pelanggan yang menerima berbagai layanan dari konsumen (pelanggan) atau penyedia layanan.
- 3) Jenis layanan, yaitu Layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- 4) Kepuasan pelanggan, dalam memberikan suatu layanan, penyedia layanan berkenaan dengan kepuasan pelanggan, yang merupakan tujuan utama dari pelayanan tersebut. Hal ini sangat penting karena kepuasan pelanggan biasanya erat kaitannya dengan standar kualitas produk dan layanan yang dinikmati pelanggan.

Purwanto, dkk (2016) menyatakan berbagai literatur administrasi publik menyebut bahwa prinsip pelayanan publik yang baik untuk mewujudkan pelayanan prima, diantaranya :

- 1) Partisipatif
- 2) Transparan
- 3) Responsif
- 4) Tidak diskriminatif
- 5) Mudah dan Murah
- 6) Efektif dan efisien
- 7) Aksesibel
- 8) Akuntabel

## 9) Berkeadilan

Standar pelayanan dijadikan acuan untuk menilai kualitas pelayanan, baik sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan maupun sebagai komitmen dari penyelenggara kepada masyarakat terkait dengan pelayanan berulang yang berkualitas, cepat, mudah dan terjangkau. Muhammad Rhida Rachmatullah (2019), dalam tulisannya di situs ombudsman.go.id, menyebutkan bahwa semua penyelenggara layanan publik harus memenuhi 14 elemen standar layanan, antara lain:

- 1) Dasar hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;
- 2) Persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- 3) Sistem, mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- 4) Jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- 5) Biaya/tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
- 6) Produk Pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- 7) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan;



- 8) Kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
- 9) Pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
- 10) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya;
- 11) Jumlah pelaksana, tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja;
- 12) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan; dan
- 14) Evaluasi kinerja pelaksana, penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis dan menarik, karena peningkatan pelayanan publik di Indonesia cenderung statis, namun implikasi yang diketahui adalah ekonomi, sosial, politik dan budaya (Mahsyar, 2011; Yanuar, 2019).

### 2.2.3 Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi di lembaga publik dapat didefinisikan khususnya sebagai penerapan ide-ide baru dalam implementasi. Inovasi ditandai dengan perubahan inkremental yang cukup besar, cukup lama, dan cukup umum untuk mempengaruhi hubungan antara perubahan organisasi dan proses implementasi. Inovasi layanan dan organisasi tidak hanya didasarkan pada produk yang tidak terlihat, tetapi juga pada perubahan hubungan antar aktor, yaitu antara penyedia layanan dan

penerima layanan, atau antara bagian yang berbeda dari layanan publik. Inovasi memiliki sifat yang tidak berwujud dari organisasi atau mitra organisasi.

Proses kelahiran suatu inovasi menurut Yogi Suwarno (2008) bisa didorong oleh bermacam situasi. Secara umum, inovasi dalam pelayanan publik ini bisa lahir dalam bentuk inisiatif seperti:

- a. Kemitraan dalam penyampaian pelayanan publik, baik antara pemerintah dan pemerintah, sektor swasta dengan pemerintah.
- b. Penggunaan teknologi informasi untuk komunikasi dalam pelayanan publik.
- c. Pengadaan atau pembentukan lembaga pelayanan yang secara jelas meningkatkan efektifitas pelayanan (Kebersihan dan kenyamanan, Pendidikan, Hukum dan Keamanan Masyarakat).
- d. Peningkatan pengayaan peran atas sistem internal pemerintahan yang sebelumnya sudah ada di dalam masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, inovasi sektor publik lebih menekankan pada aspek perbaikan agar pemerintah dapat memberikan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien dan berkualitas serta menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Scupola dan Zanfei, 2016 (dalam Andhika, 2018), menemukan melalui penelitiannya bahwa tata kelola inovasi membutuhkan partisipasi pengguna untuk mencapai inklusivitas yang lebih besar. Selain itu, mereka menemukan bahwa dampak pada kebijakan publik merupakan faktor kunci dalam inovasi yang efektif dalam layanan untuk transisi ke mode tata kelola jaringan.

Sementara beberapa penelitian sebelumnya telah memberikan informasi penting untuk memahami tata kelola inovasi, mereka biasanya menggambarkan inovasi dan manajemen hanya dengan cara

yang inovatif, sambil menjelaskan secara singkat faktor yang mendorongnya.

## **2.3 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik Digital/*Digital Public Services***

### **2.3.1 Pelayanan Publik Digital/*Digital Public Services***

Pemahaman tentang apa itu layanan publik digital dan bagaimana kedewasaannya dinilai telah berubah selama dua dekade terakhir. Dua puluh tahun yang lalu, kedewasaan layanan *e-Government* dipahami sehubungan dengan teknologi dan kompleksitas organisasi sistem TIK terhadap integrasi aktual mereka ke dalam organisasi pemerintah. Selain tuntutan untuk lebih banyak keterlibatan warga, ada hal yang sah mempertanyakan apakah ada pembatasan jenis layanan publik yang cocok untuk kreasi bersama.

Jarke (2021) melalui model jatuh tempo menyatakan bahwa tidak menemukan perbedaan antara berbagai jenis layanan. Sebaliknya, ada asumsi umum bahwa semua layanan *e-Government* harus berpusat pada warga dan digerakkan oleh warga. Hal itu untuk membedakan antara berbagai jenis layanan publik sebagai suatu layanan yang lebih cocok untuk kreasi bersama. Secara umum, pelayanan publik dapat dibedakan dengan tiga kriteria:

- a) Jenis interaksi antara penyedia layanan dan pengguna
- b) Jenis penyedia layanan
- c) Area atau domain layanan

Untuk memungkinkan keterlibatan yang berarti dalam penciptaan bersama publik digital layanan, istilah layanan publik perlu diperluas ke layanan untuk kepentingan publik dan ditawarkan oleh organisasi kesejahteraan sosial dan organisasi masyarakat sipil nirlaba lainnya yang melengkapi layanan pemerintah. Dalam artian yang lebih sempit kerangka layanan *eGovernment* adalah layanan informasi yang menawarkan sebagian besar ruang lingkup untuk tindakan untuk

keterlibatan warga. Keterlibatan atau partisipasi ini dapat memiliki tingkat intensitas yang berbeda.

### 2.3.2 Pelayanan Tanpa Kontak Fisik (LAPAK ASIK)

Melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), pemerintah telah berupaya melindungi tenaga kerja dengan memperkenalkan sistem jaminan sosial. Berdasarkan kewenangan UU No. 24 Tahun 2011, BPJS Ketenagakerjaan merupakan sistem pelayanan publik yang menggunakan mekanisme jaminan sosial dalam pelaksanaannya untuk melindungi pekerja. Rencana imbalan kerja dasar bertujuan untuk memberikan keselamatan dan keamanan terhadap risiko sosial ekonomi, dan pemberi kerja dapat menanggung risiko sosial karyawan mereka, serta memastikan pendapatan bagi pemberi kerja dan keluarga mereka (BPJS Ketenagakerjaan, 2020).

Merebaknya pandemi COVID-19 di Indonesia, BPJS Ketenagakerjaan meluncurkan Pelayanan Tanpa Kontak Fisik (LAPAK ASIK). Program ini digunakan untuk meningkatkan pelayanan dengan tetap sesuai dengan protokol kesehatan yang berlaku. Program ini dirancang untuk memproses cek dan klaim secara *online*. Program ini diterapkan agar peserta tidak perlu datang ke cabang yang berpotensi menimbulkan keramaian. Pada prosesnya, peserta akan terus dilayani oleh CSO.

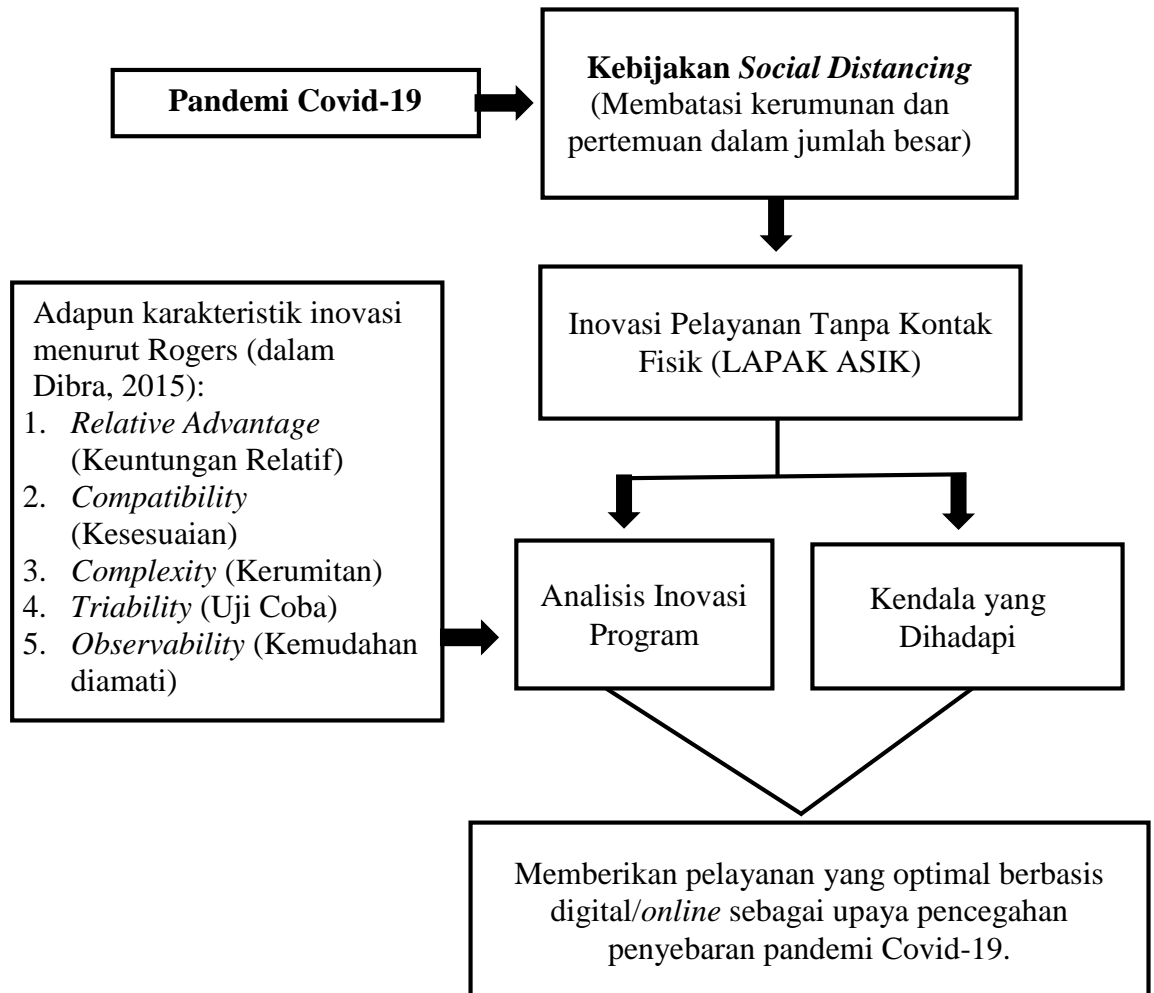
Layanan Lapak Asik BPJS Ketenagakerjaan menggunakan sistem elektronik untuk melayani peserta dalam situasi pandemi. Peserta cukup mengunggah *file* dari situs yang telah disediakan BPJS Ketenagakerjaan dan mengikuti sesi wawancara dengan staf melalui *video call*. Petugas dapat menangani hingga 6 peserta dalam layanan *online*. Hal ini dinilai sangat efisien dan hemat waktu, sehingga peserta tidak perlu menunggu karena antrian yang terlalu panjang.

Mengutip tulisan pada web finansialku.com (Nofalia, 2021) Fitur layanan Lapak Asik BPJS Ketenagakerjaan dirancang khusus untuk

pengiriman pembayaran JHT. Peserta yang telah mencapai usia pensiun 56 tahun, mengundurkan diri karena pandemi, atau mengalami PHK. Peserta dapat mengklaim pembayaran pencairan JHT BPJS Ketenagakerjaan dengan melengkapi dokumen dan mengikuti prosedur yang ditentukan.

## 2.4 Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan acuan penulis untuk membuat batasan-batasan dalam proses penelitian agar bisa memfokuskan kepada suatu masalah yang akan diteliti.



**Gambar 1.** Kerangka Pikir

(Sumber : diolah oleh Peneliti, 2021)

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Tipe dan Pendekatan Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menjelaskan secara rinci fenomena yang terjadi di masyarakat melalui pengumpulan data yang lengkap. Hal ini menunjukkan bahwa integritas dan kedalaman data yang diselidiki sangat penting dalam penelitian ini. Menurut Yulianty & Jufri (2020) dalam (Fadli, 2021), penelitian kualitatif memerlukan analisis data yang cermat dan narasi yang tepat dari data yang diperoleh untuk menghasilkan hasil penelitian yang layak.

Penulis menggunakan metode kualitatif karena penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran rinci tentang bagaimana individu, kelompok, komunitas, dan organisasi tertentu berbicara, menulis, dan mengamati perilaku dalam pengaturan kontak tertentu yang sedang dipelajari secara lengkap dan komprehensif. Untuk hasil yang baik, data dan fakta yang muncul tentang fenomena ini perlu dikumpulkan dari berbagai sumber dan diperiksa dengan teori yang ada untuk hasil yang komprehensif.

#### **3.2 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian menjadi suatu hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Kajian penelitian ini difokuskan agar memberi batasan pada ruang lingkup penelitian dan bertujuan untuk mengarahkan penelitian yang lebih terfokus dan terarah. Fokus penelitian juga bertujuan untuk memberikan batasan dalam lingkup studi dan dalam pengumpulan data, sehingga penelitian akan lebih terfokus kepada masalah-masalah yang menjadi tujuan awal dalam penelitian yang bersifat umum. Berdasarkan kerangka pikir dan judul penelitian yang telah peneliti gambarkan sebelumnya maka penelitian ini memiliki fokus pada

inovasi program Pelayanan Tanpa Kontak Fisik (LAPAK ASIK) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung.

Peneliti mengambil fokus utama pada bagaimana pelaksanaan inovasi yang terjadi dan juga menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan inovasi, maka peneliti memfokuskan pada:

1. Inovasi Pelayanan Publik pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung berupa Pelayanan Tanpa Kontak Fisik (LAPAK ASIK).

Melalui 5 jenis karakteristik inovasi yang diterangkan menurut Rogers (dalam Dibra, 2015), yaitu:

- a. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif);
- b. *Compatibility* (Kesesuaian);
- c. *Complexity* (Kerumitan);
- d. *Triability* (Uji Coba); dan
- e. *Observability* (Kemudahan diamati).

Pada poin pertama peneliti ingin melihat keuntungan relatif dari pelaksanaan Lapak Asik ini. Poin kedua ditujukan untuk menganalisis kesesuaian inovasi yang diambil dengan kondisi yang melatarbelakangi dikeluarkannya inovasi Lapak Asik ini baik di lingkup internal dan juga pelayanan kepada peserta. Poin ketiga adalah melihat kompleksitas inovasi atau kerumitan yang dihadapi oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan sebagai penyelenggara maupun peserta sebagai pengguna. Poin keempat yakni melihat penggunaan inovasi dalam segi pemakaian adakah kemungkinan untuk dicoba untuk pihak peserta atau kemudahan untuk dicoba sehingga inovasi mampu memperkecil resiko untuk diadopsi. Dan yang terakhir adalah menganalisis observabilitas inovasi Lapak Asik dimana hasil dari penggunaannya mampu dilihat oleh orang lain baik secara langsung, melalui media maupun media sosial.



2. Kendala yang dihadapi oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung dalam pelaksanaan inovasi Lapak Asik.

Dalam penelitian ini, penulis berusaha menemukan kendala yang dihadapi oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung dalam pelaksanaan inovasi Lapak Asik dengan memfokuskan pada beberapa aspek yang bersifat kondisional, diantaranya yaitu:

- a. Faktor Internal
- b. Faktor Eksternal

Karakteristik ini diajukan sebagai acuan dalam menganalisis inovasi yang terjadi pada program LAPAK ASIK di BPJS Ketenagakerjaan cabang Bandar Lampung. Dengan melihat aspek-aspek yang ada maka penelitian ini difokuskan untuk mendapatkan kesesuaian karakteristik dan inovasi yang dilakukan.

### **3.3 Jenis Penelitian**

Dilihat dari jenis penelitiannya, penulis menggunakan penelitian deskriptif dalam penelitian ini. Metode penelitian deskriptif menurut Sugiyono (2018) adalah suatu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Artinya penelitian ini hanya ingin mengetahui bagaimana keadaan variabel itu sendiri tanpa ada pengaruh atau hubungan terhadap variabel lain seperti penelitian eksperimen atau korelasi. Data berasal dari temuan langsung terhadap objek di lapangan dengan menggunakan catatan ilmiah, wawancara langsung, dan dokumen resmi lainnya. Jenis penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan informasi yang detail dan komprehensif tentang inovasi program LAPAK ASIK di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung. Selain itu, pendekatan kualitatif diharapkan dapat memperjelas situasi dan permasalahan yang dihadapi kegiatan inovasi program LAPAK ASIK ini.

### 3.4 Lokasi Penelitian

Penentuan lokasi dalam sebuah penelitian menjadi suatu hal yang penting karena dapat memperjelas arah serta membatasi lingkup kajian penelitian. Adapun lokasi penelitian ini bertempat di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung yang terletak di Jl. Drs. Warsito No.4, Talang, Kec. Telukbetung Selatan, Kota Bandar Lampung, Lampung 35127. Lokasi ini disesuaikan dengan kebutuhan penelitian yang mana Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung merupakan salah satu kantor yang memiliki banyak peserta dalam pemakaian program LAPAK ASIK pada kantor yang berada di Provinsi Lampung.

### 3.5 Sumber Data

Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan antara lain:

#### 3.5.1 Data Primer

Menurut Sugiyono (2018) Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh pengumpul data (peneliti) dari objek penelitiannya. Untuk mendapatkannya peneliti menggunakan dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Data primer yang didapatkan dalam penelitian ini berisi:

- a. Observasi
- b. Wawancara
- c. Dokumentasi

**Tabel 3. Informan Penelitian**

No.	Nama Informan	Jabatan
1.	<b>Debyie Ruthe Silvya Nadapdap, S. Kom</b>	Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung bagian Penata Madya Pelayanan
2.	<b>Muhamad Aldin Kusuharto, S.T, M.KKK</b>	Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung bagian Penata Madya Pelayanan

No.	Nama Informan	Jabatan
3.	<b>Sella Sapta Rani, SE</b>	Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung bagian <i>Customer Service Officer</i> (CSO)
4.	<b>Muhamad Angger Setiawan, S.H</b>	Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung bagian <i>Customer Service Officer</i> (CSO)
5.	<b>Jessica M. C. Rorong</b>	Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung pengguna program LAPAK ASIK
6.	<b>Inawati</b>	Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung pengguna program LAPAK ASIK
7.	<b>Yuliana Pipit Arum Sari</b>	Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung pengguna program LAPAK ASIK
8.	<b>Saiful</b>	Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung pengguna program LAPAK ASIK
9.	<b>Wanda Handrianto</b>	Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung pengguna program LAPAK ASIK

(Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2022)

### 3.5.2 Data Sekunder

Sugiyono (2018) juga mengatakan bahwa data sekunder adalah semua data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian. Data yang didapatkan bisa dari selebaran yang berisi informasi-informasi objek penelitian maupun website yang berkaitan dengan penelitian. Penelitian ini menggunakan data sekunder berupa Dokumen Rekap Lapak Asik dari BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung, Undang-Undang dan Permenaker terkait BPJS Ketenagakerjaan, dan juga *website* langsung dari BPJS Ketenagakerjaan dan Lapak Asik yaitu [bpjs.ketenagakerjaan.go.id](http://bpjs.ketenagakerjaan.go.id).

## 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang penulis lakukan adalah menggunakan teknik pengumpulan data kualitatif. Teknik pengumpulan data kualitatif yaitu berupa pengumpulan data dalam bentuk kata-kata dan pernyataan. Dimana dalam

pelaksanaannya, penulis melakukan tehnik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

a. Observasi

Observasi atau pengamatan dapat diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Observasi ini menggunakan observasi partisipasi, dimana peneliti terlibat langsung dengan kegiatan sehari-hari orang yang diamati atau digunakan sebagai sumber data penelitian (Sugiyono, 2006). Observasi langsung ini dilakukan peneliti untuk mengoptimalkan data mengenai inovasi yang dilakukan, mekanisme pelaksanaan program, hambatan yang dihadapi, faktor penunjang dan penghambat di masa pandemi *Covid-19*, serta keadaan langsung di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan.

b. Wawancara

Wawancara (*interview*) secara umum adalah suatu percakapan antara dua orang atau lebih yang dilakukan oleh pewawancara dan narasumber. Dalam definisi lain ada yang mengatakan bahwa definisi wawancara adalah suatu bentuk komunikasi lisan yang dilakukan secara terstruktur oleh dua orang atau lebih, baik secara langsung maupun jarak jauh. Dalam penelitiannya, Moleong memberikan pengertian wawancara adalah suatu percakapan dengan tujuan-tujuan tertentu. Pada metode ini peneliti dan responden berhadapan langsung (*face to face*) untuk mendapatkan informasi secara lisan dengan tujuan mendapatkan data yang dapat menjelaskan permasalahan penelitian (J. Moleong, 2014).

c. Dokumentasi

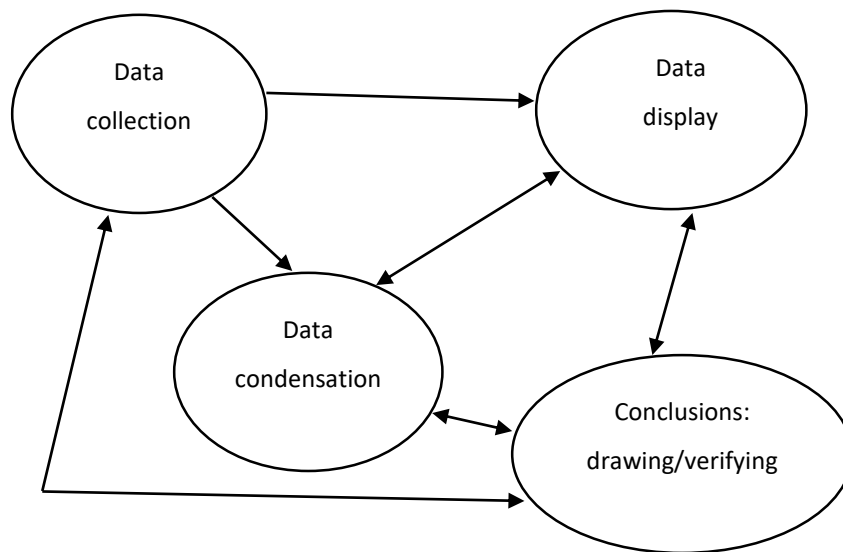
Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis. Dalam metode ini, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya (Suharsimi, 2002). Dengan menggunakan metode dokumentasi, peneliti gunakan untuk menggali

data berupa dokumen terkait inovasi yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan. Dokumen yang peneliti gunakan diantaranya Dokumen Rekap Lapak Asik dari BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung, Undang-Undang yang mengatur BPJS Ketenagakerjaan, Jaminan Hari Tua (JHT), dan Peraturan Pemerintah saat Pandemi Covid-19. Serta Dokumen Permenaker terkait BPJS Ketenagakerjaan.

### **3.7 Teknik Pengolahan dan Analisis Data**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dan lebih banyak memberikan penjelasan atas hasil wawancara dan studi dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif dan dideskripsikan dalam format deskriptif. Menurut Patton (dalam Moleong, 2001:103), analisis data adalah “proses pengorganisasian suatu urutan data ke dalam pola, kategori, dan deskripsi dasar”. Definisi ini menjelaskan betapa pentingnya posisi analisis data sehubungan dengan tujuan penelitian. Prinsip utama penelitian kualitatif adalah menemukan teori dari data.

Peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif, maka peneliti menggunakan model interaktif oleh Miles dan Huberman untuk menganalisis data penelitian. Data menjadi jenuh karena kegiatan analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan terus menerus sampai tuntas. Adapun model interaktifnya adalah sebagai berikut:



**Gambar 2.** Komponen-Komponen Analisis Data Model Interaktif

*Sumber : Miles dan Huberman (Miles et al., 2014:14)*

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik analisis data interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (2014) yaitu sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pengumpulan data merupakan bagian integral dari kegiatan analisis data. Kegiatan pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan wawancara dan studi dokumentasi.

2. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data adalah proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksi, dan mengubah catatan lapangan, transkrip wawancara, dokumen, dan materi (temuan) empirik lainnya. Kondensasi data berarti mengubah data yang sebelumnya menguap menjadi lebih padat. Letak perbedaan antara Reduksi dengan Kondensasi terletak pada cara penyederhanaan data. Reduksi cenderung memilah kemudian memilih, sedangkan kondensasi

menyesuaikan seluruh data yang dijaring tanpa harus memilah (mengurangi) data.

### 3. Display Data

Display data adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif. Penyajiannya juga dapat berbentuk matrik, diagram, tabel dan bagan

### 4. Verifikasi dan Penegasan Kesimpulan (*Conclusion Drawing and Verification*)

Verifikasi dan Penegasan Kesimpulan merupakan kegiatan akhir dari analisis data. Penarikan kesimpulan berupa kegiatan interpretasi, yaitu menemukan makna data yang telah disajikan. Antara display data dan penarikan kesimpulan terdapat aktivitas analisis data yang ada. Dalam pengertian ini analisis data kualitatif merupakan upaya berlanjut, berulang dan terus-menerus. Masalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/ verifikasi menjadi gambaran keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian kegiatan analisis yang terkait.

Selanjutnya data yang telah dianalisis, dijelaskan dan dimaknai dalam bentuk kata-kata untuk mendiskripsikan fakta yang ada di lapangan, pemaknaan atau untuk menjawab pertanyaan penelitian yang kemudian diambil intisarinnya saja.

Berdasarkan keterangan di atas, maka setiap tahap dalam proses tersebut dilakukan untuk mendapatkan keabsahan data dengan menelaah seluruh data yang ada dari berbagai sumber yang telah didapat dari lapangan dan dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto dan sebagainya melalui metode wawancara yang didukung dengan studi dokumentasi.

### 3.8 Teknik Keabsahan Data

Teknik Keabsahan data menurut (J. Moleong, 2014), validitas data merupakan ukuran keabsahan data yang diperoleh. Ada beberapa syarat yang harus dipenuhi untuk menentukan validitas data dalam penelitian kualitatif. Empat kriteria validitas data diantaranya:

#### A. Derajat Kepercayaan (*Credibility*)

Pada dasarnya, reliabilitas menggantikan konsep validitas internal non-kualitatif. Kriteria ini pertama membantu untuk melakukan penyelidikan dengan cara yang dapat mencapai keandalan hasil, dan kedua menunjukkan keandalan hasil melalui bukti peneliti dari fakta-fakta yang diselidiki. Kegiatan yang dilakukan peneliti untuk mengecek kredibilitas atau tingkat kredibilitas antara lain:

##### a) Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Metode triangulasi yang paling umum adalah survei dari sumber lain. Dalam penelitian ini, data dari berbagai sumber digunakan sebagai uji reliabilitas dan tidak dapat digeneralisasikan sebagai penelitian kuantitatif, melainkan menjelaskan sumber data mana yang spesifik. Kedua, data yang dianalisis peneliti untuk mencapai suatu kesimpulan harus sesuai dengan sumber data. Peneliti melakukan triangulasi dengan cara melakukan wawancara kepada 9 Informan berupa 4 orang pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung dan 5 orang peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung yang melakukan klaim melalui LAPAK ASIK dengan topik yang sama, salah satu contohnya yaitu ketika peneliti melakukan wawancara mengenai kendala yang dihadapi ketika melakukan inovasi Lapak Asik di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung.



b) Kecukupan Referensial

Dalam penelitian ini, peneliti telah mengumpulkan data dari berbagai sumber, termasuk catatan dan rekaman yang dapat dijadikan referensi dan tolak ukur untuk mengujinya selama analisis yang dilakukan untuk interpretasi data. Peneliti mengambil referensi berdasarkan dokumen Rekap Lapak Asik dari BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung secara *offline* dengan bagian pelayanan yang kemudian diberikan data dalam bentuk *soft file*. Referensi catatan juga diambil melalui Undang-Undang dan Permenaker terkait BPJS Ketenagakerjaan, serta Peraturan Pemerintah tentang pembatasan di masa Pandemi Covid-19. Peneliti juga mengambil data secara online melalui *website* langsung dari BPJS Ketenagakerjaan dan Lapak Asik yaitu [bpjs.ketenagakerjaan.go.id](http://bpjs.ketenagakerjaan.go.id).

B. Keteralihan (*Transferability*)

Pemeriksaan transferabilitas atau integrasi data berkaitan dengan bagaimana hasil penelitian ini berlaku atau digunakan dalam situasi lain. Untuk memastikan *transferability*, peneliti menggunakan data kejadian empiris dalam konteks yang sama dengan aktivitas yang dilakukan dalam implementasi inovasi, seperti ketika *Customer Service Officer* (CSO) melayani peserta BPJS Ketenagakerjaan, data berasal dari yang peneliti temukan dan coba kumpulkan.

C. Kebergantungan (*Dependability*)

Dependensi adalah alternatif untuk keandalan dalam penelitian non-kualitatif. Keandalan adalah kondisi validitas. Penelitian kualitatif melibatkan uji ketergantungan yang memperhitungkan seluruh proses penelitian. Dalam banyak kasus, peneliti tidak dapat mengeksplorasi seluruh proses penelitian lapangan, tetapi mereka dapat memberikan data. Penelitian ini harus diuji reliabilitasnya untuk melihat apakah hasil

penelitian ini benar. Peneliti mendiskusikan hal tersebut dengan pembimbing dan penguji.

#### D. Kepastian (*Confirmability*)

Memeriksa kepastian data berarti memeriksa hasil penelitian terkait dengan proses penelitian yang ada dan memastikan bahwa proses tersebut tidak ada, tetapi hasilnya ada. Tingkat ini dapat dicapai melalui audit atau investigasi menyeluruh terhadap semua komponen pada proses penelitian dan hasil penelitian. Yang peneliti lakukan untuk menguji kepastian ini adalah seminar tertutup atau terbuka yang mengundang rekan-rekan, diantaranya saudari Zanu Venti Ryana dan Ega Putrina dengan memberikan saran untuk kepenulisan karya tulis, serta saudara Heri Indrawansyah dan Mita Amelia memberikan saran untuk pengumpulan data dan hasil penelitian. Peneliti juga mengundang dosen pembimbing serta dosen pembahas untuk berdiskusi pada seminar tertutup.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelaksanaan Inovasi Pelayanan Tanpa Kontak Fisik (LAPAK ASIK) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung memberikan dampak positif pada proses pelayanan yang terjadi di masa Pandemi Covid-19. Adanya layanan melalui sistem digital ini memberikan kemudahan kepada peserta dalam melakukan klaim khususnya pada program Jaminan Hari Tua (JHT). Hal ini juga dikatakan sebuah inovasi dengan melihat teori karakteristik inovasi yang dikemukakan oleh Rogers (2015).

Penelitian menguatkan temuan sebelumnya dari hasil-hasil riset yang telah dilakukan seperti inovasi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil GAMPIL di Kota Malang (Pebriani, Vani, et. al., 2019) dan temuan inovasi pelayanan E-KTP melalui sistem daring (Haidar Fayadh, M, 2021). Hal ini menjelaskan bahwasanya keberadaan inovasi pada ranah digital di masa pandemi Covid-19 ini telah relevan pada tujuannya. Kegiatan yang harus terhambat dengan adanya pembatasan sosial bisa segera dipangkas dengan kemudahan media elektronik.

Inovasi Pelayanan Tanpa Kontak Fisik (LAPAK ASIK) yang dilaksanakan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung telah sesuai dengan karakteristik inovasi yang dikemukakan oleh Rogers (2015). Indikator *Relative Advantage* merupakan indikator yang tidak hanya memberikan keuntungan pada terminologi ekonomi, tetapi juga menjadikan peserta memiliki prestise sosial juga terdapat kepuasan pengguna di dalamnya, dimana inovasi Lapak Asik ini telah memberikan keefesiensian peserta dalam melakukan klaim secara online dan tidak perlu datang langsung ke kantor dan membawa berkas-berkas yang harus di copy, hal ini memberikan peserta prestise sosial dengan menjadikannya seorang yang inovatif karena menggunakan inovasi.

Selanjutnya indikator *Compatibiliy* yang merupakan kesesuaian dari adanya inovasi kepada situasi saat itu, inovasi ini sudah ada sebelumnya namun berupa sistem onsite yang tetap mengharuskan peserta hadir ke kantor untuk mendapat antrean, dengan dikeulkarkannya sistem online maka peserta dapat dengan mudah melakukan klaim dari rumah saja sekaligus kondisi pandemi Covid-19 yang membuat peserta merasa lebih aman jika berkegiatan dari rumah. Kemudian indikator *Complexity* yang mana semakin kecil kerumitan sebuah inovasi maka semakin banyak adopter yang memakai inovasi tersebut, dari adanya inovasi Lapak Asik yang sesuai dengan perkembangan teknologi maka keberadaannya memberikan kemudahan dengan adanya informasi yang jelas dan rinci baik tata cara dan persyaratannya. Pada indikator *Triability* yakni adanya uji coba yang dilakukan untuk kemudian inovasi dapat diterima oleh pengguna, inovasi Lapak Asik telah melalui proses uji coba melalui sistem pilotting pada beberapa kantor cabang yang kemudian inovasi ini siap untuk diperluas pada kantor cabang lainnya. Terakhir adalah indikator *Observability* yang mana indikator ini melihat semua rangkaian aspek sebelumnya ketika inovasi tersebut mudah untuk diamati maka semakin banyak inovasi tersebut dicoba, dari semua indikator sebelumnya maka inovasi Lapak Asik memiliki semua rangkaian tersebut ditambah adanya informasi yang meluas untuk inovasi ini semakin menguatkan indikator *observability* ini.

Disamping itu, adanya kendala yang dihadapi dari pelaksanaan inovasi Lapak Asik di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung yang terbagi pada faktor internal dan eksternal. Pada faktor internal ini, Lapak Asik ini dikeluarkan di masa pandemi Covid-19 yang mana banyak perusahaan melakukan pemutusan kepada pekerja maka banyak juga proses klaim yang diajukan oleh peserta BPJS Ketenagakerjaan. Dari banyak klaim yang masuk ini maka terkadang server mengalami *down*. Kendala internal yang berupa sistem seperti ini tidak bisa segera teratasi karena semuanya kembali ke pusat, kantor cabang hanya menunggu pembukaan kembali atau membuka antrean kembali pada keesokan harinya. Sedangkan untuk kendala eksternal berasal dari peserta, dari informasi yang ada terdapat kendala yang bermacam-macam

dari peserta. Dimulai dari ketidaksiapan peserta menghadapi inovasi digital seperti ini, perbedaan sarana dan prasarana pada tiap peserta, dan juga proses untuk konfirmasi dari keaslian berkas yang telah di upload.

## 5.2 Saran

Inovasi merupakan sebuah hal yang dapat bertindak menjadi kebiasaan yang baru dan baik apabila telah sesuai dengan ranah dan konsep pemberlakuannya, keberadaan inovasi Lapak Asik di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung sudah sesuai namun masih ada beberapa kendala yang dihadapi. Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka peneliti memberikan saran:

1. Jika melihat struktur organisasi yang ada, dapat dilihat adanya bidang TI pada bidang keuangan, ketika melihat kendala internal yang ada maka dapat diusulkan kepada pusat dengan memberikan fungsi bidang TI untuk mengurus sistem pada tiap-tiap kantor cabang guna melakukan *back-up* apabila terlalu pada jika dipusatkan pada sistem yang ada di kantor pusat.
2. Kendala eksternal yang kebanyakan berfokus pada peserta mungkin bisa diberikan informasi mendasar kepada pihak perusahaan untuk memberikan sarana dan prasarana yang mendukung melihat keberadaan peserta itu sendiri, sebagai pengguna layanan seharusnya pengguna sendiri tersebut juga yang paham akan permasalahan yang dihadapi untuk urusan ini.

## DAFTAR PUSTAKA

### Website:

BPJS Ketenagakerjaan. (2020). Sejarah BPJS Ketenagakerjaan. Retrieved from [bpjsketenagakerjaan.go.id: http://bpjsketenagakerjaan.go.id/sejarah](http://bpjsketenagakerjaan.go.id: http://bpjsketenagakerjaan.go.id/sejarah). Diakses pada 18 Oktober 2021 pukul 16:40

BPJS Ketenagakerjaan. (2020). Lapak Asik. [Bpjsketenagakerjaaaan.go.Id](http://Bpjsketenagakerjaaaan.go.Id). Diakses pada 18 Oktober 2021 pukul 19:23

Nofalia, I. (2021). Apa Itu Lapak Asik BPJS Ketenagakerjaan? [Finansialku.Com](http://Finansialku.Com). <https://www.finansialku.com/apa-itu-lapak-asik-bpjs-ketenagakerjaan/> Diakses pada 18 Oktober 2021 pukul 20:12

Firmansyah, L. M., & Alvionita, L. (2020). Gelombang PHK berlanjut, klaim JHT melonjak. [Lokadata.Id](http://Lokadata.Id). <https://lokadata.id/artikel/gelombang-phk-masih-terjadi-jumlah-klaim-jht-melonjak>

Muhammad Rhida Rachmatullah. (2019). Pentingnya Standar Pelayanan Publik. [Ombudsman.Go.Id](http://Ombudsman.Go.Id). <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pentingnya-standar-pelayanan-publik>

Stevani, L. R. (2020). BPJamsostek Pastikan “Lapak Asik” Mudahkan Klaim JHT saat Pandemi. ANTARA. <https://www.antarane.ws.com/berita/1586822/bpjamsostek-pastikan-lapak-asik-mudahkan-klaim-jht-saat-pandemi>

Kementrian PUPR. (2017). *Profil Kota Bandar Lampung*. [Bpiw.Pu.Go.Id](http://Bpiw.Pu.Go.Id). <http://perkotaan.bpiw.pu.go.id/v2/kota-besar/52>

**Buku :**

- Suwarno, Y. (2008). Inovasi Sektor Publik. In *STIA-LAN*.
- Fontana, A. (2011). *Innovate We Can!* Cipta Inovasi Sejahtera.
- J. Moleong, L. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. PT Remaja Rosdakarya.
- Miles, M. B., Hubberman, A. M., & Saldana, J. (2014). Qualitative Data Analysis : A Methods Sourcebook (3rd ed.). In *SAGE Publication*.  
<https://doi.org/10.7748/ns.30.25.33.s40>
- Nasution, A. ., & Kartajaya, A. (2018). *Inovasi*. Penerbit Andi.
- Suharsimi, A. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Cet. XII). PT. Rineka Cipta.
- Purwanto, E. A., Tyastiant, D., Taufiq, A., & Novianto, W. (2016). Pelayanan Publik. In *LAN* (Revisi).
- Said, M. M. (2007). *Birokrasi di Negara Birokratis*. UMM Press.
- Susanto. (2010). *60 Management Gems*.
- Said, M. M. (2007). *Birokrasi di Negara Birokratis*. UMM Press.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelyanan Publik*. PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. PT Gramedia Pustaka.
- J. Moleong, L. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. PT Remaja Rosdakarya.
- Purwanto, E. A., Tyastiant, D., Taufiq, A., & Novianto, W. (2016). Pelayanan Publik. In *LAN* (Revisi).

- Said, M. M. (2007). *Birokrasi di Negara Birokratis*. UMM Press.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suharsimi, A. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek (Cet. XII)*. PT. Rineka Cipta.
- Nasution, A. ., & Kartajaya, A. (2018). *Inovasi*. Penerbit Andi.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suharsimi, A. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek (Cet. XII)*. PT. Rineka Cipta.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. PT Gramedia Pustaka.
- Nasution, A. ., & Kartajaya, A. (2018). *Inovasi*. Penerbit Andi.
- Fontana, A. (2011). *Innovate We Can!* Cipta Inovasi Sejahtera.
- J. Moleong, L. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. PT Remaja Rosdakarya.
- LAN. (2017). *Pengukuran Indeks Persepsi Inovasi Pelayanan Publik (Cet. 1)*.

**Jurnal :**

- Adnan, V. H. N. (2021). *Implementasi Program Lapak Asik di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bukittinggi pada Era New Normal*. Universitas Andalas.
- Alim, M. N., Haning, M. T., & Syahribulan, S. (2020). *Inovasi Klaim Elektronik Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Makassar*. *JAKPP*



(*Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik*), 1–14.  
<https://doi.org/10.31947/jakpp.v6i1.8558>

Andhika, L. R. (2018). Element and Factor Governance Innovation in Government Public Service. *Jurnal Balitbangda*, 6(3), 207–222.

Atthahara, H. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1), 66–77.

Dibra, M. (2015). Rogers Theory on Diffusion of Innovation - The Most Appropriate Theoretical Model in the Study of Factors Influencing the Integration of Sustainability in Tourism Businesses. *Procedia*, 195(Social and Behavioral Sciences), 1453–1462.  
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.06.443>

Fajrianti, S. P. (2021). Aplikasi Simponie sebagai Inovasi Pelayanan Publik untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Kota Tangerang Selatan. *Epistemik: Indonesian Journal of Social and ...*, 2(1), 13–26.  
<https://journal.epistemikpress.id/index.php/Epistemik/article/view/45%0Ahttps://journal.epistemikpress.id/index.php/Epistemik/article/download/45/36>

Farianingrum, A., & S. Bakti Istiyanto. (2021). Krisis Sebagai Akselerator Layanan Komunikasi Instansi Publik Di Masa Pandemi. *LONTAR: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 9(1), 1–8. <https://doi.org/10.30656/lontar.v9i1.3357>

Fayyadh, M. (2021). Inovasi Pelayanan E-Ktp Di Masa Pandemi Covid 19 (Studi Kasus: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya). *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 19.

Febrian, R. A. (2018). Inovasi Daerah Dari Persepektif Regulasi, Konseptual, Dan Empir (Tinjauan terhadap pasal Pasal 386 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah). *JURNAL KAJIAN PEMERINTAH: Journal Of Government, Social and Politics*, 4(1), 44–55.  
[https://doi.org/10.25299/jkp.2018.vol4\(1\).2168](https://doi.org/10.25299/jkp.2018.vol4(1).2168)

- Firmansyah, L. M., & Alvionita, L. (2020). *Gelombang PHK berlanjut, klaim JHT melonjak*. Lokadata.Id. <https://lokadata.id/artikel/gelombang-phk-masih-terjadi-jumlah-klaim-jht-melonjak>
- Hardiyansyah, H. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. In *Gava Media*. <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/23790/4/Chapter I.pdf>
- Jarke, J. (2021). *Co-creating Digital Public Services for an Ageing Society* (Vol. 6). <http://link.springer.com/10.1007/978-3-030-52873-7>
- Kementrian PUPR. (2017). *Profil Kota Bandar Lampung*. Bpiw.Pu.Go.Id. <http://perkotaan.bpiw.pu.go.id/v2/kota-besar/52>
- Miles, M. B., Hubberman, A. M., & Saldana, J. (2014). Qualitative Data Analysis : A Methods Sourcebook (3rd ed.). In *SAGE Publication*. <https://doi.org/10.7748/ns.30.25.33.s40>
- Muhammad Rhida Rachmatullah. (2019). *Pentingnya Standar Pelayanan Publik*. Ombudsman.Go.Id. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pentingnya-standar-pelayanan-publik>
- Musaddad, A. A., Ahzani, W. K. F., Susilowati, M., & Arif, L. (2020). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Syntax Transformation*, 15(2), 1–23.
- Nasution, A. ., & Kartajaya, A. (2018). *Inovasi*. Penerbit Andi.
- Nofalia, I. (2021). Apa Itu Lapak Asik BPJS Ketenagakerjaan? *Finansialku.Com*. <https://www.finansialku.com/apa-itu-lapak-asik-bpjs-ketenagakerjaan/>
- Nuraini, N., Ansori, M., & Lorenza, G. C. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Program Mobile Customer Service on Call (MCS-OC) pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan Kota Jambi. *Wajah Hukum*, 5(1), 424. <https://doi.org/10.33087/wjh.v5i1.455>

- Pebriani, V., & Rohman, A. (2019). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Gesit Aktif Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Gampil) Kota Malang. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(1), 122.
- Purwanto, E. A., Tyastiant, D., Taufiq, A., & Novianto, W. (2016). Pelayanan Publik. In *LAN* (Revisi).
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. PT. Bumi Aksara.
- Stevani, L. R. (2020). *BPJamsostek Pastikan “Lapak Asik” Mudahkan Klaim JHT saat Pandemi*. ANTARA. <https://www.antaranews.com/berita/1586822/bpjamsostek-pastikan-lapak-asik-mudahkan-klaim-jht-saat-pandemi>
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belintang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)* (10th ed.). Alfabeta.
- Sutrisna, I. W. (2021). Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Inovatif di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, 4(2), 21–29. <http://www.ejournal.universitasmahendradatta.ac.id/index.php/cakrawarti/article/view/303>
- Warsah, I., & Nuzuar, N. (2018). Analisis Inovasi Administrasi Guru Dalam Meningkatkan Mutu Pembelajaran (Studi Man Rejang Lebong). *EDUKASI: Jurnal Penelitian Pendidikan Agama Dan Keagamaan*, 16(3), 263–274. <https://doi.org/10.32729/edukasi.v16i3.488>
- Wicaksono, K. W. (2019). Tipologi Inovasi Sektor Publik Pada Tiga Program

Inovatif Pemerintah Daerah Kota Surabaya (Tinjauan Reflektif terhadap Tiga Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2018). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2), 196.  
<https://doi.org/10.24198/jmpp.v1i2.19895>

Yanuar, R. M. (2019). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 04(0274), 20.  
<https://ojs.umrah.ac.id/index.php/kemudi>

### **Dokumen:**

Undang-Undang (UU) No 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional

Undang-Undang (UU) No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Undang-Undang (UU) No 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

PP No. 46 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua

Permenaker Nomor 2 Tahun 2022 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pembayaran Manfaat Jaminan Hari Tua

Laporan Rekap Pembayaran JHT & JKM Cabang, BPJS Ketenagakerjaan Bandar Lampung. 2021.