

EFEKTIVITAS PELAYANAN BPJS KETENAGAKERJAAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI MEDAN KOTA

TESIS

OLEH

**RASIDIN
NPM. 201801002**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

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

Document Accepted 7/12/22

Access From (repository.uma.ac.id)7/12/22

EFEKTIVITAS PELAYANAN BPJS KETENAGAKERJAAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI MEDAN KOTA

TESIS

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik
pada Pascasarjana Universitas Medan Area



OLEH

RASIDIN
NPM. 201801002

**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : EFEKTIVITAS PELAYANAN BPJS KETENAGAKERJAAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI MEDAN KOTA

Nama : RASIDIN

NPM : 201801002

Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Warjio, MA

Pembimbing II



Dr. Heri Kusmanto, MA

**Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik**



Dr. Budi Hartono, M.Si

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 7/12/22

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

Access From (repository.uma.ac.id)7/12/22

Telah diuji pada Tanggal 5 Agustus 2022

Nama : RASIDIN

NPM : 201801002



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Prof. Dr. Ir. Yusniar Lubis, MMA

Sekretaris : Dr. Budi Hartono, M.Si

Pembimbing I : Dr. Warjio, MA

Pembimbing II : Dr. Heri Kusmanto, MA

Penguji Tamu : Dr. Isnaini, SH, M.Hum

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 7/12/22

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

Access From (repository.uma.ac.id)7/12/22

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, 05 Agustus 2022

Yang menyatakan,



Handwritten signature of Rasidin in black ink.

RASIDIN

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

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : RASIDIN
NPM : 201801002
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Pascasarjana
Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**EFEKTIVITAS PELAYANAN BPJS KETENAGAKERJAAN
PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI MEDAN KOTA**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan
Pada tanggal :
Yang menyatakan



RASIDIN

ABSTRAK

Efektivitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Medan Kota

Nama Mahasiswa : RASIDIN
NPM : 201801002
Pembimbing I : Dr. Warjio, M.A
Pembimbing II : Dr. Heri Kusmanto, MA

Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban pemerintah. tanggung jawab tersebut yaitu berupa program jaminan social yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja di sektor formal yang disebut dengan BPJS Ketenagakerjaan. Pada masa pandemic Covid-19 BPJS ketenagakerjaan dituntut untuk melakukan pelayanan yang cepat dan profesional mengingat jumlah masyarakat yang harus dijangkau oleh BPJS Ketenagakerjaan di Indonesia tidak sedikit baik usia produktif maupun penduduk golongan usia tua tetapi masih produktif. Selama masa pandemic pelayanan BPJS Ketenagakerjaan harus melakukan perubahan dengan system pelayanan yang tidak bersentuhan langsung secara fisik dengan peserta. Berdasarkan hal tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: 1) Bagaimanakah eksistensi pelayanan BPJS Ketenagakerjaan pada masa pandemi covid-19 di Medan Kota?, 2) Bagaimanakah efektivitas terhadap pelayanan BPJS Ketenagakerjaan selama pandemi covid-19 pada Medan Kota. Adapun metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa selama pandemic pelayanan yang diberikan terdiri atas 2 hal yaitu online dan onsite. Berdasarkan teori Richard M. Steers, pelayanan BPJS Ketenagakerjaan dapat dikatakan efektif. Akan tetapi terdapat kendala yaitu kurangnya masyarakat beradaptasi dalam penggunaan teknologi digital dalam rangka pelayanan secara online. Adapun rekomendasi dalam penelitian ini yaitu: 1) Diharapkan BPJS ketenagakerjaan dapat terus meningkatkan eksistensinya dalam melayani peserta berbasis elektronik tidak hanya untuk pengajuan klaim JHT atau JKK saja, tetapi dapat mencakup semua jenis kepesertaan yang ada. 2) Dalam mendukung pelayanan berbasis elektronik, perlu adanya sosialisasi khusus kantor BPJS Ketenagakerjaan untuk peserta secara jelas dan terarah.

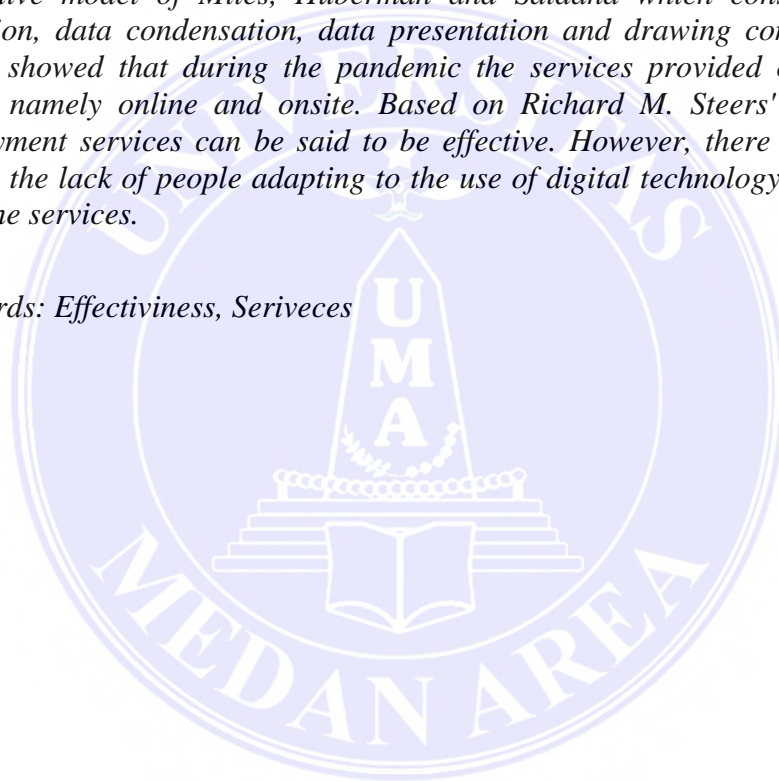
Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan.

ABSTRACT

BPJS Employment is required to provide fast and professional services considering that the number of people that must be reached by BPJS Employment in Indonesia is not small, both productive age and the population of the old age group but still productive. During the pandemic, BPJS Employment services must make changes to the service system that is not in direct physical contact with participants. Therefore, this study aims to examine the existence and assess the effectiveness of BPJS Employment services in the Medan City branch during the covid-19 pandemic.

The method used is qualitative with data collection techniques through interviews, observation and documentation. The data analysis technique used the interactive model of Miles, Huberman and Saldana which consisted of data collection, data condensation, data presentation and drawing conclusions. The results showed that during the pandemic the services provided consisted of 2 things, namely online and onsite. Based on Richard M. Steers' theory, BPJS Employment services can be said to be effective. However, there are obstacles, namely the lack of people adapting to the use of digital technology in the context of online services.

Keywords: Effectiveness, Services



KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, dimana atas berkat dan rahmat serta hidayah-nya lah saya dapat menuntaskan Tesis saya ini dengan judul **“Efektivitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Medan Kota”**. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat yang dilakukan agar mendapatkan gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Pascasarjana Universitas Medan Area.

Sangat disadari bahwa dalam penulisan Tesis ini masih jauh dari kata sempurna dan terdapat banyak kekurangan. Sehingga saya sampaikan bahwa dengan rendah hati menerima saran dan kritikan yang bersifat membangun untuk penyempurnaan pengetahuan di masa akan datang. Semoga Tesis ini dapat memberikan manfaat bagi masyarakat luas.

Medan, Juni 2022

Penulis,



Rasidin

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam peyusunan Tesis ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan, dukungan, dan bimbingan, baik dari bentuk materil maupun moril yang didapat dari berbagai pihak. Maka dengan ini penulis ingin memberikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Medan Area, Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc.
2. Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area, Prof. Dr. Ir. Hj. Retna Astuti Kuswardani, MS.
3. Ketua Program Studi Magister Adminstrasi Publik, Dr. Budi Hartono, S.E., M.Si.
4. Dosen Pembimbing I dan II: Dr. Warjio, MA. dan Dr. Heri Kusmanto, MA.
5. Istri dan Anak-Anak tercinta;
6. Rekan-rekan mahasiswa Magister Ilmu Administrasi Publik UMA;
7. Pimpinan, Pegawai dan staff Kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Medan Kota;
8. Dan pihak lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Peneltian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Teori-Teori Yang Mendukung.....	10
2.1.1. Konsep efektivitas.....	10
2.1.2. Indikator efektivitas.....	11
2.1.3. Pelayanan Publik.....	14
2.1.4. Indikator Pelayanan Publik.....	17
2.2. Penelitian Terdahulu.....	20
2.3. Kerangka Konsep.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Waktu dan Tempat Penelitian.....	26
3.2. Bentuk Penelitian.....	26
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.4. Teknik Analisa Data.....	28
3.5. Definisi Konsep dan Operasional.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum BPJS Ketenagakerjaan.....	32
4.2. Hasil Penelitian.....	43
4.3. Pembahasan.....	65
BAB V PENUTUP	

5.1. Kesimpulan.....	72
5.2. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	74
DAFTAR LAMPIRAN.....	76



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu Negara berkembang di dunia yang memiliki tingkat populasi penduduk yang banyak. Berdasarkan laporan Badan Pusat Statistik Pusat pada September 2020 jumlah penduduk Indonesia mencapai 270,20 juta jiwa. Dengan luas darata Indonesia yang mencapai 1,9 km², tercatat jumlah kepadatan penduduk Indonesia sebanyak 141 jiwa per km². Sedangkan laju pertumbuhan penduduk per tahunnya selama kurun waktu 10 tahun (2010-2020) rata-rata sebesar 1,25 persen (BPS, 2020).

Banyaknya jumlah penduduk Indonesia tersebut ternyata didominasi oleh generasi Z dan generasi Milenial (Kompas.com, 2021). Yang dimaksud generasi z adalah penduduk usia belum produktif, sedangkan generasi milenial dan generasi x merupakan penduduk usia produktif. Berdasarkan data BPS dinyatakan bahwa penduduk usia produktif yang merupakan generasi milenial sebanyak 69,38 jiwa dan generasi x sebanyak 58,65 juta jiwa. Jumlah ini merupakan jumlah yang cukup tinggi sehingga dapat dipahami bahwa saat ini penduduk Indonesia sebenarnya memiliki sumber daya manusia yang melimpah khususnya sumber daya produktif yang merupakan tenaga kerja.

Banyaknya tenaga kerja tersebut menuntut adanya jaminan sosial bagi setiap pekerja agar mereka dapat melakukan pekerjaannya secara professional dengan mendapatkan fasilitas perlindungan selama bekerja. Sebagaimana amanat Undang-Undang Dasar tahun 1945 dalam pasal 8 huruf H ayat (3) yang berbicara mengenai hak jaminan sosial bagi setiap masyarakat. Hak tersebut berguna bagi

tenaga kerja agar mereka merasa memiliki keamanan diri dan dilindungi oleh setiap perusahaan maupun instansi ditempat mereka bekerja. Jaminan sosial terhadap perlindungan tenaga kerja telah diatur dalam Undang-Undang tahun 1945 tepat pada pasal 34 terkait system terhadap jaminan sosial secara nasional, dimana jaminan tenaga kerja ini berbentuk seperti santunan uang pengganti sebagian yang telah hilang contohnya jika seorang pekerja mengalami kecelakaan saat kerja, mengalami sakit, hamil bagi wanita, telah memasuki hari tua, masuk masa pensiun dan juga apabila terjadinya kematian.

Salah satu lembaga yang memberikan jaminan sosial untuk para tenaga kerja di Indonesia dikenal dengan sebutan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan ini merupakan salah satu bentuk Badan Usaha yang bergerak pada bidang asuransi serta jasa keuangan (Ade Pradepta Putra, 2017). Namun, saat ini BPJS Ketenagakerjaan adalah bagian dari Badan Hukum Publik yang berada langsung di bawah Presiden, yang menyelenggarakan jaminan terhadap sosial karena hal ini adalah bagian dari kewajiban juga tanggung jawab bagi sebuah Negara dalam memastikan adanya perlindungan untuk seluruh rakyatnya berupa sosial dan ekonomi berdasarkan pada situasi dan kondisi dalam keuangan Negara tersebut (bpjsketenagakerjaan.go.id).

Berdasarkan visi BPJS Ketenagakerjaan yaitu menjadi badan penyelenggara jaminan sosial kebanggaan bangsa, yang amanah, bertata kelola baik serta unggul dalam operasional dan pelayanan sehingga badan hukum publik ini perlu benar-benar memperhatikan kualitas pelayanan kepada setiap masyarakat sebagai nasabah. Komitmen yang kuat dalam memberikan pelayanan harus

mengarah kepada kepentingan masyarakat. Sebagaimana misinya yaitu: 1) melindungi dan menyejahterakan seluruh pekerja dan keluarganya; 2) meningkatkan produktivitas dan daya saing pekerja; dan 3) mendukung pembangunan dan kemandirian perekonomian nasional.

Dalam rangka mencapai visi dan menjalankan misi tersebut, BPJS Ketenagakerjaan harus terus berupaya memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh masyarakat yang terdaftar sebagai pekerja. Karena BPJS Ketenagakerjaan merupakan bagian daripada usaha Negara, maka pekerja yang dimaksud harus dilayani sebagaimana konsep pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan publik dalam Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Implementasi dalam pencapaian visi dan misi BPJS Ketenagakerjaan pada masa pandemic covid 19 memberikan tantangan tersendiri. Seperti yang diketahui bersama, segala aspek pencapaian dalam bidang ekonomi, pendidikan dan kesehatan mengalami kendala karena harus merubah pola normal menjadi normal baru. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan melakukan inovasi pelayanan dalam masa pandemic covid-19, seperti membayar klaim JKK-JKM, Penyesuaian (Relaksasi) Iuran, bantuan subsidi upah (BSU), Menjalankan program Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP), Merekomposisi iuran JKK dan JKM.

a. Membayar klaim JKK-JKM

Manfaat program JKK JKM meliputi : santunan, pengobatan/perawatan, biaya transportasi, penggantian alat kesehatan, pemakaman hingga beasiswa bagi anak peserta. Jika ditotal manfaat program JKK sekitar 174 Juta sampai dengan tuntas perguruan tinggi bagi 2 orang anak, sedangkan program JKM

sebesar 42 juta. Di masa pandemic ini menjadi sangat bermanfaat bagi peserta maupun keluarganya. Bagi para pekerja yang meninggal dunia karena terpapar Covid atau sebab lainnya, program JKm BPJS Ketenagakerjaan akan memenuhi hak peserta.

b. Penyesuaian (Relaksasi) Iuran

Tujuan relaksasi Iuran dikatakan sebagai salah satu upaya pemerintah untuk meringankan beban para pelaku usaha dan pekerja, sehingga secara tidak langsung dapat mempertahankan keberlangsungan usaha dan menjamin keberlanjutan perlindungan jaminan sosial bagi pekerjanya maupun dirinya sendiri. Adapun Penyesuaian Iuran BPJS Ketenagakerjaan ini berupa : Kelonggaran batas waktu pembayaran Iuran JKK, Iuran JKm, Iuran JHT, dan Iuran JP setiap bulan; Keringanan Iuran JKK dan Iuran JKm; dan Penundaan pembayaran sebagian Iuran JP. Khusus pada program JKK JKm, keringanan yang dimaksud tidak pemotongan hingga 99%. Iuran JKK yang awalnya maksimal 1,74% dari upah, diubah menjadi 0,0% dari upah. Iuran JKm yang awalnya 0,30%, dipangkas menjadi 0,003% atau iuran bagi BPU/pekerja informal sebesar Rp. 6800,- hanya menjadi Rp. 68,- per bulan.

c. Penyesuaian (Relaksasi) Iuran, bantuan subsidi upah (BSU)

Pemerintah juga meminta BPJS Ketenagakerjaan membantu penyediaan data untuk menyalurkan Bantuan Langsung Tunai berupa Bantuan Subsidi Upah (BSU) yang diperuntukkan bagi pekerja yang terdampak Pandemi. Tahun 2021 ini, pemerintah telah menyalurkan BSU termin ketiga, sedikitnya dana 8,8 triliun sudah dianggarkan untuk 8,79 juta pekerja. Adapun kriteria penerima BSU mengalami perubahan, dari mulai batasan upah, besaran

nominal bantuan, sektor industri dan wilayah penerima sesuai Inmendagri Nomor 22 Tahun 2021 tentang PPKM Level 4.

d. Menjalankan program Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP)

Program JKP lahir melalui UU Cipta Kerja No.11 tahun 2020. Tujuannya untuk mempertahankan derajat kehidupan yang layak pada saat pekerja/buruh kehilangan pekerjaan. Dari program JKP, pemerintah menawarkan manfaat berupa uang tunai selama 6 bulan setelah PHK, akses informasi bursa kerja dan paket pelatihan online maupun offline. Manfaat JKP sendiri diperuntukkan bagi pekerja yang bukan karena mengundurkan diri, cacat total tetap, pensiun, meninggal dunia, dan PKWT yang masa kerjanya sudah habis sesuai kontrak.

e. Menjalankan program Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP), Merekomposisi iuran JKK dan JKM.

Karena program JKP tidak memungut iuran dari peserta maupun pemberi kerja namun dibayarkan oleh pemberi kerja atas badan usaha, maka untuk mengisi dana dan menjaga keberlangsungan program, pemerintah terpaksa melakukan rekomposisi iuran dari program yang telah ada di BPJS Ketenagakerjaan. Iuran JKP sebagaimana ditetapkan di PP 37/2021 adalah sebesar 0,46% dari upah terlapor perbulan Pekerja/Buruh, dengan ketentuan: 0,22% dari upah sebulan, ditanggung oleh Pemerintah Pusat, 0,24% ditanggung oleh perusahaan dengan komposisi 0,14% dari iuran JKK, bersumber dari rekomposisi iuran program JKM sejumlah 0,10%.

Namun dalam menjalankan lima program tersebut BPJS ketenagakerjaan tentunya memiliki banyak persoalan karena adanya dampak pandemi maka proses

pelayanan dan klaim pembiayaan mengalami peningkatan secara signifikan yang akan berimbas pada kualitas layanan, ketahanan dana dan keberlangsungan program. Fenomena seperti ini tentunya perlu dilakukan monitoring dan evaluasi untuk mengukur efektivitas pelayanan Publik.

Dalam menjalankan inovasi yang dikembangkan selama masa pandemic, BPJS ketenagakerjaan berupaya program ini dapat dirasakan oleh peserta BPJS Ketenagakerjaan secara menyeluruh di wilayah Indonesia. BPJS Ketenagakerjaan tercatat memiliki sebanyak 174 cabang atau cabang pembantu, selain itu juga memiliki outlet sebanyak 512 yang tersebar di setiap kabupaten atau kota di Indonesia.

BPJS ketenagakerjaan harus mampu melayani dengan cepat dan dituntut agar bekerja secara professional. Hal ini dilakukan karena banyaknya jumlah daripada masyarakat Indonesia yang menjadi peserta dalam program BPJS Ketenagakerjaan ini yang terdiri atas usia produktif serta masyarakat dengan golongan usia yang sudah tua namun terhitung produktif. Salah satu daerah dengan jumlah masyarakat yang banyak di Indonesia adalah Provinsi Sumatera Utara. Banyaknya penduduk ini sejalan dengan banyaknya jumlah peserta yang bergabung sehingga kantor cabang Medan Kota memiliki tanggungjawab dalam memberi pelayanan yang prima khususnya kepada peserta yang mengalami dampak langsung selama masa pandemic covid 19. Banyaknya masyarakat yang terdaftar sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan di Kota Medan terus mengalami peningkatan sehingga dibutuhkan pelayanan yang ekstra pula.

Adanya pademi covid-19 tersebut menyebabkan terjadinya sedikit perubahan dalam system pelayanan yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan

khususnya pada cabang Medan Kota. Perubahan ini kemudian diumumkan secara resmi melalui keluarnya Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Tata Cara Penyelenggaraan Program Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian, dan Jaminan Hari Tua. Dalam Pasal 5 disebutkan dengan jelas bahwa pendaftaran dan perubahan data bagi peserta BPJS Ketenagakerjaan dapat dilakukan secara daring dan atau luring. Daring berarti melalui jaringan atau sering disebut online, sedangkan luring merupakan cara bertatap muka secara langsung seperti biasanya. Perubahan akibat adanya pandemic covid lebih ditekankan pada pelaksanaan pelayanan yang semula dengan carat atap muka langsung berubah menjadi adanya pelayanan berbasis online yang membutuhkan teknologi pendukung.

Berdasarkan fenomena tersebut, maka peneliti ingin melihat efektifitas dari pelayanan khususnya terhadap pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di Medan Kota selama menjalankan 5 program inovasi yang dikembangkan BPJS Ketenagakerjaan selama masa pandemik. Efektivitas merupakan tingkat pencapaian tujuan dimana maksudnya adalah untuk menilai seberapa baik suatu pekerjaan telah dilakukan, dan sejauh mana seseorang menghasilkan keluaran yang baik sesuai dengan harapan (Sumaryadi, 2005). Selain itu, menurut dSiagian (2001) melalui efektivitas ini dapat memperlihatkan keberhasilan seseorang dalam mencapai sasaran yang ditentukan sebelumnya dengan kondisi apabila hasil kegiatan terlihat mendekati sasaran maka artinya, efektivitasnya tinggi. Oleh karena itu, penelitian ini ingin melihat sejauhmana efektivitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan selama masa pandemi sehingga penulis mengambil judul

“Efektivitas Pelayanan Publik Bpjs Ketenagakerjaan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Medan Kota”.

1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dapat dituangkan adalah:

1. Bagaimanakah eksistensi pelayanan BPJS Ketenagakerjaan pada masa pandemi covid-19 di Medan Kota?
2. Bagaimanakah efektivitas terhadap pelayanan BPJS Ketenagakerjaan selama pandemi covid-19 pada Medan Kota?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang sudah dijelaskan, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis dan mendeskripsikan eksistensi pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Medan Kota pada masa pandemic covid-19.
2. Menganalisis dan mendeskripsikan efektivitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan pada masa pandemi covid-19 di Medan Kota.

1.4. Manfaat Dari Penelitian

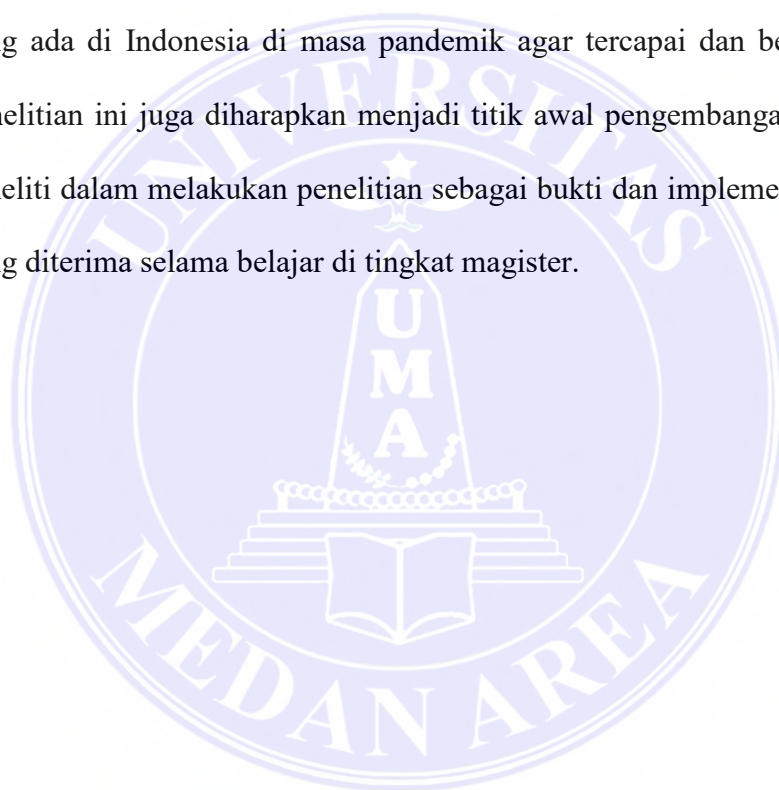
a) Manfaat Teoritis

Peneliti berharap bahwa penelitian ini nantinya dapat bermanfaat dan memiliki kontribusi pada bidang ilmu pengetahuan terkhusus mengenai teori Efektivitas, dan konsep pelayanan yang merupakan bagian dari konsentrasi

pembahasan Administrasi Publik khususnya pada pelayanan BPJS Ketenagakerjaan. Tentunya tidak terlepas dari harapan peneliti jika hasil karyanya dapat menjadi bahan acuan referensi untuk penelitian yang sejenis.

b) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan yang memiliki manfaat untuk BPJS Ketenagakerjaan di Medan Kota dan kota-kota lainnya yang ada di Indonesia di masa pandemik agar tercapai dan berjalan efektif. Penelitian ini juga diharapkan menjadi titik awal pengembangan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian sebagai bukti dan implementasi dari ilmu yang diterima selama belajar di tingkat magister.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Teori-Teori Yang Mendukung

2.1.1. Konsep Efektivitas

Efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti capai target atau sesuatu yang dilakukan dilaksanakan dengan baik. Kamus ilmiah populer mengartikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau mendukung tujuan. Dalam setiap instansi, efektivitas adalah unsur pokok aktivitas untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.

Efektivitas merupakan ukuran untuk menilai suatu penyelesaian suatu pekerjaan tertentu dalam organisasi (Kumorotomo, 2005:362). Ditambah dengan pendapat Siagian (2002:151) bahwa tercapainya sasaran melalui penyelesaian pekerjaan itu telah ditentukan pada waktunya dengan menggunakan sumber-sumber data tertentu yang dialokasikan untuk menjalankan kegiatan organisasi. Kata efektivitas ini harus dibedakan dengan kata efisiensi. Keduanya mempunyai makna yang berlainan meskipun beberapa kali efisiensi sering digunakan atau disandingkan dekat efektivitas. Kata efisiensi sendiri merupakan kata yang membandingkan hasil dengan biaya yang digunakan selama pengerjaan, sedangkan kata efektivitas berkaitan langsung pada pencapaian sasaran dan tujuannya. Efektivitas dalam Kamus Ilmiah yang popules dikenal dengan ketepatan dalam penggunaan sesuatu untuk mencapai tujuan. Oleh karena itu, efektivitas ini bagian daripada produktivitas yang mengarahkan tindakan untuk mencapai kinerja secara maksimal seperti mencapai target-target yang ditentukan secara berkualitas,

memperhatikan kuantitas juga serta lamanya waktu pengerjaan. Robbins (2008) memberikan definisi efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang. Maksudnya adalah efektivitas merupakan suatu standar pengukuran untuk menggambarkan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

Jadi dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah sebuah rancangan untuk digunakan sebagai sebuah tempat dalam rangka mengukur suatu kesuksesan dan keberhasilan yang diharapkan diwujudkan oleh suatu organisasi dengan tetap berpedoman pada factor tenaga, sarana prasaran, waktu dan biaya serta harus memperhatikan setiap kemungkinan yang terjadi selama menjalankan kegiatan. Sawir (2020:127) mengutip pendapat Makmur mengenai kriteria maupun unsur-unsur dari efektivitas, diantaranya adalah:

1. Tepat dalam menentukan waktu
2. Tepat dalam menghitung biaya yang diperlukan
3. Tepat dalam memprediksi pencapaian keberhasilan
4. Tepat dalam penentuan sebuah alternatif pilihan
5. Tepat dalam berpikir
6. Tepat bertindak dalam memberikan perintah
7. Menentukan tujuan dengan tepat, dan
8. Menentukan sasaran dengan tepat.

2.1.2. Indikator Efektivitas

Memahami efektivitas perlu mengkaji dari beberapa sudut pandang dan biasanya berpengaruh terhadap dengan siapa yang melakukan penilaian dan juga

menginterpretasikan nilai tersebut, sehingga menilai efektifitas ini tidaklah sederhana. Mengukurnya dapat dilakukan dengan membandingkan hasil yang dicapai dengan rencana awal yang telah ditentukan. Sehingga, apabila hasil akhir yang didapat tidak mencapai tujuan maupun sasaran yang telah ditentukan disebut dengan tidak efektif.

Indikator efektivitas telah dijelaskan Sedarmayanti (2009) diataranya dijabarkan sebagai berikut:

1. Input atau pemasukan

Pemasukan merupakan semua hal yang masuk ke dalam sebuah sistem menurut Susanto (2007). Selain itu, input atau pemasukan juga dapat dipahami sebagai sebuah dasar dari hal yang ingin dicapai berdasarkan perencanaan yang baik yang dapat mempengaruhi hasil. Kategori pemasukan ini antara lain seperti sarana prasarana untuk mendukung pencapaian sasaran contohnya seperti material dalam bentuk data-data yang dibutuhkan agar dapat mengolah dan menjadikannya sebuah informasi. Selain itu juga dapat berupa ruang server.

2. Jalannya produksi

Jalannya produksi ini disebut juga sebagai sebuah proses. Proses yang diukur melalui komunikasi untuk memfokuskan kepada setiap interaksi yang dilakukan antara pemerintah dan masyarakat. Kaitan dalam hal ini dapat berupa pengambilan keputusan yang membutuhkan komunikasi lancar antar pihak. Pengambilan keputusan ini adalah proses memilih tujuan dan sasaran yang sesuai dengan kondisi kemudian perlu untuk diidentifikasi agar dapat mencapai tujuan.

3. Output atau pengeluaran

Output ini merupakan bagian-bagian dari sebuah sistem yang terdiri atas berbagai jenis keluaran yang dihasilkan dari bagian proses pengolahan. Hasil ini adalah perbandingan dari masukan atau input dengan keluaran atau output. Biasanya hasil ini dapat berupa produk maupun jasa seperti pelayanan yang baik dan prima untuk masyarakat dari pemerintah terkait..

4. Produktivitas

Produktivitas ialah ukuran atau takaran dari kegiatan menggunakan setiap sumber daya, dan hal ini biasanya dinyatakan sebagai rasio dari output yang dicapai terhadap sumber daya yang dipakai dalam sebuah instansi atau organisasi. Biasanya produktivitas ini diukur melalui Pendidikan yang dianggap sebagai factor penting dalam kontribusinya membentuk, melatih, dan mengembangkan manusia. Dan agar hal ini berhasil diperlukan motivasi sebagai dukungan agar aktivitas yang dilakukan mampu mencapai setiap kebutuhan yang diperlukan masyarakat. Selain itu diperlukan juga teknologi yang maju dalam rangka membangun produktivitas ini.

Selain itu, untuk mengukur Efektivitas dari sebuah organisasi, diperlukan beberapa indikator. Menurut Richard M. Steers (1985) dalam bukunya “Efektivitas Organisasi”, indikator-indikator efektivitas adalah sebagai berikut:

1) Pencapaian Tujuan.

Maksud dari pencapaian tujuan ini adalah seluruh usaha dalam mencapai tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Maka, agar pencapaian dari tujuan akhir terjamin, perlu adanya pentahapan. Tahapan tersebut dapat berupa pencapaian bagian-bagiannya ataupun masanya. Dalam mencapai tujuan harus memperhatikan faktor-faktor seperti batas waktu dan sasaran yang menjadi tujuan konkrit.

2) Integrasi

Sebuah integrasi merupakan kegiatan mengukur kemampuan sebuah instansi atau organisasi dalam rangka melakukan sosialisasi, pengembangan konsensus serta adanya komunikasi yang dijalin antara stakeholder. Intinya, perlu adanya sosialisasi.

3) Adaptasi

Kemampuan Lembaga, organisasi atau instansi dalam menyesuaikan akan dirinya dengan lingkungan sekitarnya disebut sebagai adaptasi.. Hal ini berguna untuk mengukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

2.1.3. Pelayanan Publik

Muwafik (2010:24) telah menjelaskan definisi dari pelayanan publik yaitu adalah bentuk pembagian layanan berupa kebutuhan seseorang kelompok orang dimana mereka mempunyai suatu kepentingan yang dituju kepada sebuah organisasi, yang dilakukan sesuai dengan peraturan dan tata cara yang berlaku. Aturan dan tata cara tersebut dikenal dengan standar pelayanan yang telah jelas

dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang mana menjelaskan bahwa:

1. Adanya komponen dari standar pelayanan itu diantaranya berhubungan dengan proses melayani terdiri dari persyaratan, mekanisme atau prosedur, system yang dilakukan, biaya yang diperlukan, produk pelayanan, serta lama waktu proses layanan.
2. Adanya komponen standar dari pelayanan yang berhubungan dengan proses mengelola layanan tersebut. diantaranya seperti adanya fasilitas atau sarana prasarana yang lengkap, terdapat kompetensi para pelaksana, terdapat jaminan pelayanan, jaminan terhadap rasa aman, adanya dasar hukum yang kuat, melakukan pengawasan dan mengevaluasi kinerja dari pelaksana.

Peraturan mengenai pelayanan publik seperti yang disebutkan sebelumnya yaitu Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 juga telah menjelaskan bahwasannya masyarakat sebagai public memiliki hak untuk menerima pelayanan yang berkualitas berdasarkan asan dan tujuan dari pemberian pelayanan. Sedangkan dalam turunan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, menyebutkan pelayanan publik sebagai tindakan atau pelaksanaan layanan yang dilakukan oleh pemerintah sebagai actor penyelenggara pelayanan public dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Teori lainnya disampaikan oleh Zauhar (2001), yang menyebutkan pelayanan public ini adalah suatu usaha dalam memberikan bantuan yang

bermanfaat untuk masyarakat dengan memberikan atau menyediakan barang serta jasa keperluan masyarakat tersebut. pelayanan ini disebut pelayanan barang dan jasa public dimana telah diatur oleh pemerintah serta diselenggarakan tertuju untuk masyarakat. Kemudian Ibrahim (2008) turut memberikan pandangan dalam pelaksanaan pelayanan, bahwa pemerintah harus melakukan tugas dan tanggungjawabnya dengan nilai yang terkandung pada paradigma *customer driven* yaitu berorientasi pada kepentingan masyarakat luas, kemudian mempersiapkan seluruh dukungan seperti perangkat atau unsur lainnya untuk melakukan paradigma tersebut secara sistemik dimulai dari masukan kemudian proses hingga menghasilkan keluaran yang memiliki dampak. Hal ini dianggap dapat mewujudkan pelayanan publik secara berkualitas dengan kriteria reliabel, aman, responsive, *tangibel*, dan terdapat empati dalam pelaksanaan pelayanan tersebut.

Berpatokan pada beberapa pemahaman pelayanan publik di atas, maka secara umum pelayanan public ini dapat dikatakan sebagai seluruh jenis pelayanan dalam bentuk barang publik dan juga bentuk jasa publik dengan prinsipnya adalah bagian dari tanggungjawab pemerintah sebagai instansi public. Pemerintahan ini dapat berupa di pusat, di daerah, maupun pada lingkungan Badan Usaha Milik Negara dan daerah. Tujuannya agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sebagaimana yang tertuang dalam banyak peraturan perundang-undangan khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik.

Taufiqurokhman (2018) mengutip pendapat dari Lewis dan Gilman (205) tentang pelayanan public dianggap sebagai sebuah kepercayaan dari publik. Al ini disebabkan karena merupakan tanggungjawab dan tugas dari pemerintah untuk

melakukannya namun harus sesuai aturan yang berlaku dalam rangka memenuhi kebutuhan public sehingga di dalamnya terdapat kepercayaan dari masyarakat..

2.1.4. Indikator Pelayanan Publik

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 tentang penyelenggaraan pelayanan publik, terdapat beberapa indikator-indikator yaitu:

1. Sederhana

Kesederhanaan pada hakekatnya menekankan pada tata cara atau prosedur dari pelayanan yang dilakukan haruslah berasaskan sederhana, tidak berbelit-belit, dilakukan dengan cepat dan tepat, mudah untuk dipahami seluruh masyarakat. Namun dalam prosedur yang sederhana ini, tidak boleh berkekurangan apapun serta tidak boleh menyampingkan unsur dari keabsahan dan legalitas dari hasil pelayanan yang dilakukan.

2. Adanya unsur yang jelas

Dalam memberikan pelayanan kepada public harus jelas dalam berbagai persepektif seperti:

- a. Jelas dalam persyaratan baik secara teknis ataupun administratif
- b. Jelas terhadap tata cara dan atau prosedur pelayanannya
- c. Jelas siapa yang bertanggungjawab memberikan pelayanan dan jelas dalam menyelesaikan masalah dan kendala yang dihadapi
- d. Jelas terhadap dana atau biaya yang diperlukan dalam pelayanan sesuai peraturan.

3. Ketepatan waktu penyelesaian layanan

Selama pelaksanaan melayani public atau masyarakat, harus berasaskan kejelasan waktu dan harus pula tepat penyelesaiannya berdasarkan jadwal yang ditetapkan.

4. Unsur Akurasi

Akurasi berarti unsur penerimaan dari produk layanan yang diberikan pemerintah harus diterima masyarakat secara tepat, benar, efektif dan efisien serta sah sesuai aturan.

5. Terdapat Keamanan

Pelayanan yang dilakukan penyelenggaran atau peemrintah harus mampu memberikan keamanan kepada penerima layanan itu. Rasa aman dapat dilihat dari berbagai hal:

- a. Adanya mutu dari produk layanan yang bersifat administrasi yaitu surat, dokumen, kartu dan lain sebagainya harus benar-benar diperhatikan sehingga menjamin keabsahan dan kepastian atau di mata hukum, tanpa adanya kesalahan dalam mencetak dan tidak juga menimbulkan kerugian maupun keraguan dari masyarakat.
- b. Adanya kualitas dan mutu dari produk layanan berbentuk barang seperti listrik, layanan kesehatan, air bersih dan lain-lain, dimana hal ini harus diperhatikan kelayakannya.
- c. Adanya mutu dari produk layanan yang berbentuk jasa seperti jasa di perhubungan laut, di udara maupun darat. Kualitasnya harus berdasarkan standar keselamatan dan keamanan.

6. Bertanggung jawab

Pemimpin utama dari pelaksana pemberian layanan terhadap public yang ditunjuk harus memiliki rasa bertanggungjawab yang tinggi dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanan dan bertanggungjawab pula menyelesaikan setiap keluhan atau masalah yang menimpa selama pelaksanaan pelayanan publik.

7. Ketersediaan sarana-prasarana

Ketersediaan fasilitas seperti sarana-prasarana berupa peralatan kerja maupun pendukung lain harus memadai termasuk dalam pengadaan sarana telekomunikasi, ataupun teknologi dalam memberikan pelayanan public.

8. Unsur mudah dalam akses

Akses ini berkaitan dengan lokasi ataupun tempat pelaksanaan layanan dan juga adanya sarana pelayanan yang memadai harus mudah dijangkau dan diakses oleh masyarakat. Selain itu, berbagai informasi tentang pelaksanaan layanan atau prosedur dan syarat mendapatkan layanan juga harus mudah diakses dan dipahami masyarakat luas sebagai penerima layanan.

9. Unsur Disiplin, Sopan dan Ramah

Pemerintah sebagai penyelenggara dan pemberi layanan kepada public harus memiliki sifat yang disiplin, karakter yang ramah dan sopan kepada masyarakat luas.

10. Rasa nyaman

Selama pelaksanaan pelayanan berlangsung, harus ada rasa nyaman yang diterima dan dirasakan masyarakat seperti adanya parkir kendaraan yang tersedia, adanya ketertiban, proses yang teratur, lingkungan yang bersih

indah dan sehat, serta dapat pula tersedianya fasilitas ibadah, toilet yang nyaman dan lain-lain.

Dalam buku Dasar Dasar Pelayanan Prima (Barata Atep, 2004), terdapat empat unsur yang dianggap penting untuk proses pemberian layanan publik, yaitu:

1. Pemberi atau Penyedia pelayanan, ialah bagian yang melaksanakan pelayanan tertentu kepada masyarakat, pelayanan dapat berupa barang ataupun jasa.
2. Penerima manfaat layanan, ialah masyarakat atau orang-orang yang menerima layanan yang biasa dikenal dengan konsumen, nasabah atau public.
3. Bentuk pelayanan, adalah sesuatu yang diberikan penyedia kepada penerima manfaat dapat berupa barang atau jasa.
4. Rasa puas dari penerima layanan terhadap hal yang diberikan ataupun dapat juga rasa puas terhadap sikap pemberi layanan.

2.2. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini akan dicantumkan hasil kajian atau penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan. Tujuan mencantumkan kajian terdahulu ialah untuk menunjukkan penelitian yang memiliki persamaan yang akan diteliti, letak perbedaannya dengan yang akan diteliti selanjutnya, sehingga jelas posisi titik permasalahannya yang akan diteliti. Berikut ini peneliti cantumkan penelitian terdahulu yang relevan terhadap peneliti yang akan dilakukan.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Tahun	Judul	Hasil Penelitian	Metode	Penelitian	
					Persamaan	Perbedaan
1.	Eny Yunci Yesika Sibuea (2016)	Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan (Studi Tentang Pemberian Pelayanan Bagi Peserta Bukan Penerima Upah di BPJS Ketenagakerjaan Kantong Cabang Medan Kota)	Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Eny Yunci Sibuea (2016), diperoleh hasil Penilaian kualitas pelayanan publik di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan berdasarkan Sarana dan prasarana, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang dinilai sudah cukup baik. Namun, penyelenggaraan pelayanan publik di luar kantor terdapat beberapa keluhan masyarakat seperti kurangnya sarana dan prasarana dan kurangnya jumlah pegawai bidang Bukan Penerima Upah.	Deskriptif kualitatif, wawancara, observasi dan dokumentasi	Sama-sama membahas tentang efektifitas pelayanan publik di BPJS Ketenagakerjaan Medan Kota	Penelitian sebelumnya dilakukan sebelum Pandemi Covid-19, sehingga belum diketahui apakah pandemi Covid-19 membawa dampak perubahan besar bagi efektifitas pelayanan publik di BPJS Ketenagakerjaan Medan Kota

2.	Monica Pertiwi, Herbasuki Nurcahyanto (2017)	Efektivitas Program BPJS Kesehatan Di Kota Semarang (studi Kasus Pada Pasien Pengguna Jasa BPJS Kesehatan di Puskesmas Sronдол)	Dengan menggunakan indikator efektivitas program yaitu sosialisasi program, program pemahaman, ketepatan penargetan, tujuan program dan perubahan nyata, dapat dikatakan bahwa efektivitas program BPJS Kesehatan di Semarang efektif. Namun demikian, dari 5 indikator yang memiliki tingkat efektivitas paling rendah adalah program sosialisasi dengan skor 1,83 (kurang efektif). Factor yang dianggap sebagai kendala dalam efektivitas program BPJS adalah sosialisasi program, pelayanan dan iuran BPJS.	Jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan jumlah sampel 98. Metode penilaian dengan mencari nilai rata-rata persentase dari setiap indikator efektivitas, dan dengan menggunakan metode skala likert 1-4.	Memiliki tujuan untuk mencari tahu efektivitas dari BPJS	Focus efektivitas yang berbeda. Penelitian terdahulu lebih kepada efektivitas program sedangkan penelitian ini efektivitas pelayanan. Lokus BPJS nya juga berbeda. Terlebih, metodologi yang digunakan berbeda hingga indikator efektivitaspun berbeda.
3.	Izky Ova Ayu Sabrina dan Sudarsana Arka (2019)	Efektivitas Pelayanan Kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di	Tingkat efektivitas program BPJS Kesehatan dilihat dari indikator input, proses, dan output di kota	Metode statistic deskriptif untuk mengetahui tingkat efektivitas program.	Memiliki tujuan yang sama yaitu untuk mengetahui efektivitas program BPJS	Indikator efektivitas yang digunakan berbeda. Metode penelitian ini juga kualitatif bukan kuantitatif.

		Kota Denpasar	Denpasar tergolong sudah efektif. Hal ini dilihat dari rata-rata skor di atas 3. Proram PBJS Kesehatan juga memberi manfaat kepada pesertanya antara lain mengurangi biaya untuk berobat, menaikkan tingkat Kesehatan, kualitas pelayanan menjadilebih baik dan akses Kesehatan menjadi lebih mudah	Kemudian metode statistic non parametik dengan metode Mc Nemar untuk mengethu manfaat dari program BPJS Kesehatan.		Selain itu, lokusnya adalah BPJS Ketenagakerjaan bukan BPJS Kesehatan.
4.	Siti Zubaidah dan Harapan Tua (2021)	Efektivitas Kesehatan Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Kecamatan Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir	Efektivitas pelayanan Kesehatan berdasarkan indikator efektivitas pelayanan (ketepatan waktu, kecermatan, dan gaya pemberian pelayanan) telah berjalan baik, namun dalam pelaksanaannya belum efektif karena ada factor yang mempengaruhi pelayanan Kesehatan seperti sumber daya Kesehatan, kesadaran	Metode kualitatif melalui kegiatan wawancara, observasi, dan dokumentasi	Memilih tujuan yang sama dan metode yang sama yaitu metode kualitatif deskriptif	Selain lokus yang berbeda, indikator efektivitas pelayanan yang digunakan juga berbeda.

			masyarakat, sarana dan prasarana.			
5.	Wike Krisdayanti (2021)	Pemanfaatan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kota Medan	Efektivitas pelayanan BPJS Kesehatan melalui aplikasi mobile jaminan Kesehatan nasional (JKN) di Kota Medan efektif dan efisien karena dengan adanya aplikasi ini sangat membantu kegiatan administrasi di kantor BPJS Kesehatan dalam melayani masyarakat. Aplikasi JKN sangat membantu karena memiliki banyak fitur sehingga peserta tidak perlu pergi ke kantor BPJS Kesehatan untuk mendapatkan pelayanan.	Metode kualitatif deskriptif, dengan Teknik pengambilan data melalui wawancara kepada narasumber, observasi dan dokumentasi.	Bertujuan mencari efektivitas pelayanan BPJS. Metode yang digunakan juga sama	Indikator efektivitas yang digunakan berbeda. Lokusnya berbeda, kalau penelitian terdahulu lokusnya untuk pelayanan BPJS Kesehatan, sedangkan penelitian ini lokusnya pada pelayanan BPJS Ketenagakerjaan

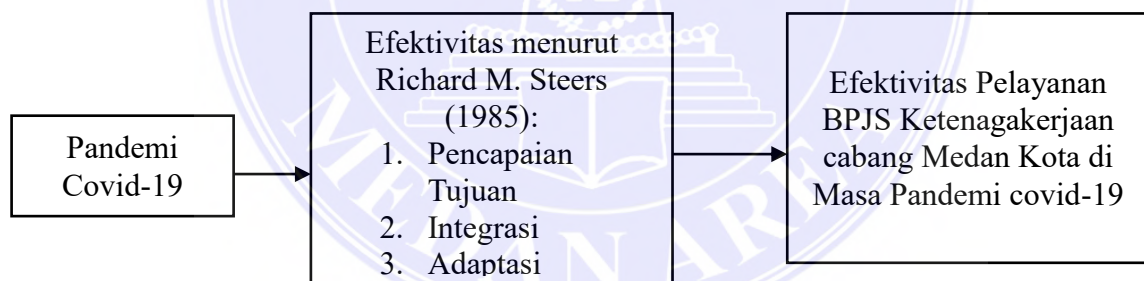
Sumber: Data diolah oleh peneliti (2021)

2.3. Kerangka Konsep

Jaminan diberikan kepada tenaga kerja berupa manfaat uang tunai dengan pembayaran seluruhnya sesuai dengan auran yang berlaku dilakukan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan. Mendukung hal tersebut, terdapat beberapa inovasi pelayanan dalam masa pandemic covid-19, seperti membayar klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM),

Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun, dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP) melalui penggunaan teknologi informasi. Hal ini diakibatkan terjadinya pandemic covid-19 yang mengharuskan setiap orang untuk saling menjaga jarak satu dengan lainnya, sehingga pelayanan secara kontak fisik harus diberhentikan dan memulai dengan pelayanan dengan tidak bersentuhan.

Berdasarkan fenomena itu, terlihat dengan adanya program pelayanan terhadap jaminan untuk tenaga kerja selama masa pandemic akan berpengaruh pada tingkat efektivitas pelayanan publikBPJS Ketenagakerjaan seperti memudahkan tenaga kerja yang telah menjadi peserta dalam melakukan klaim tersebut terlebih bagi tenaga kerja yang mengalami pemutusan hak kerja dan terdaftar sebagai peserta salah satu program jaminan yang berinovasi di masa pandemic Covid-19. Lebih tepatnya dapat dilihat dari bagan berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian tentang pelayanan Publik ini dilakukan mulai dari proses penyusunan proposal pada bulan Oktober 2021 hingga pada penyelesaian laporan tesis pada bulan Februari 2022. Lokasi penelitian dilakukan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Medan di Jalan Kapten Patimura Nomor 334 Lantai I.

3.2. Bentuk Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Moleong (2007:6) penelitian kualitatif ini bermaksud untuk memahami suatu fenomena mengenai hal-hal yang dialami oleh subjek daripada penelitian yang secara holistik, dan melalui penjelasan berbentuk kalimat, kata-kata dan bahasa dengan menggunakan berbagai metode ilmiah. Sedangkan deskriptif, menurut Sugiyono (2017:59) berupaya untuk melukiskan, memaparkan, menggambarkan suatu keadaan dari objek yang diteliti seperti adanya, yakni sesuai dengan kondisi dan situasi saat peneliti terjun ke lapangan dalam mengumpulkan data.

Penulis merasa, bahwa dalam menganalisis efektivitas pelayanan Publik pada BPJS Ketenagakerjaan diperlukan agar dapat mengetahui bagaimana perasaan masyarakat yang menerima pelayanan khususnya dimasa pandemic covid-19. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kondisi

dan keadaan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kota Medan selama masa pandemic covid-19.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang biasanya digunakan para peneliti dalam rangka mengumpulkan data-data yang dibutuhkan dengan instrument atau alat yang dipilih agar menjadi sistematis dan lebih mudah (Ridwan, 2004). Teknik pengumpulan data menurut Abdurrahman (2006) sebagai berikut:

- a) Wawancara berupa memberikan pertanyaan kepada seseorang yang diberikan hak dan kewenangan untuk membagi informasi yang berkaitan dengan data penelitian. Dalam hal ini, pegawai yang dipilih untuk keperluan wawancara, berikut pilihan informannya:

-Informan Kunci: informan kunci merupakan sumber informasi yang paling mengetahui dan memiliki informasi lebih detail mengenai pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan cabang Medan Kota. Dalam hal ini yang terpilih menjadi informan kunci adalah Kepala Bidang pelayanan

-Informan Utama: informan utama merupakan sumber informasi yang ikut terlibat dalam focus penelitian ini, dalam hal ini yang termasuk sebagai informan utama adalah Pegawai Bidang Pelayanan yang berada pada *Customer Service Officer (CSO)*.

-Informan Pendukung: informan pendukung merupakan sumber informasi yang dapat memberikan informasi berkaitan dengan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan cabang Medan Kota selama pandemic, dimana juga

terlibat secara langsung dalam pelayanan tersebut. dalam hal ini yang menjadi informan pendukung adalah nasabah.

- b) Dokumentasi adalah cara yang dilakukan dengan penggunaan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (life histories), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini, dokumentasi yang digunakan antara lain berupa profil kantor BPJS dan kebijakan BPJS Ketenagakerjaan

3.4. Teknik Analisa Data

Dalam penelitian ini, teknik data yang dilakukan adalah teknik analisis deskriptif kualitatif dengan menggunakan model Miles, Huberman dan Saldana (2014). Aktivitas dalam analisis data yaitu: Data Collection (Pengumpulan data), Data Reduction (kondensasi data), Display (penyajian), Conclusion Drawing/Verification (penarikan kesimpulan), dengan penjelasan sebagai berikut:

- a) Data Collection atau pengumpulan data merupakan kegiatan sebagaimana yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

- b) Data yang terkumpul melalui wawancara, observasi ataupun dokumentasi terkadang mempunyai jumlah yang banyak karena pengulangan kata atau kalimat yang sering terjadi, banyaknya penggunaan kata yang tidak penting. Sehingga kita harus teliti memilihnya. Untuk itu perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data (*Data Reduction*). Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya. Dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.
- c) Setelah melakukan reduksi data, kemudian data tersebut disajikan (*Display data*). Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa disajikan dalam urusan singkat, hubungan antara kategori dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan dalam penyajian data kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami tersebut.
- d) Langkah terakhir yaitu *Conclusion Drawing* yang biasa dikenal dengan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal adalah masih bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan buktibukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

3.5. Definisi Konsep dan Operasional Variabel

3.5.1. Defnisi Konsep

Definisi konsep atau konseptual merupakan unsur untuk menjelaskan mengenai karakteristik suatu masalah yang hendak diteliti. Berdasarkan kajian teoritis maka definisi konsep dalam penelitian ini adalah:

a. Efektivitas

Efektivitas merupakan ukuran untuk menilai suatu penyelesaian suatu pekerjaan tertentu dalam organisasi (Kumorotomo, 2005:362). Ditambah dengan pendapat Siagian (2002:151) bahwa tercapainya sasaran melalui penyelesaian pekerjaan itu telah ditentukan pada waktunya dengan menggunakan sumber-sumber data tertentu yang dialokasikan untuk menjalankan kegiatan organisasi.

b. Pelayanan Publik

Muwafik (2010:24) telah menjelaskan dari pelayanan kepada publik berarti melayani segala kebutuhan seseorang atau sekelompok orang yang dikenal dengan penduduk dengan tata cara sesuai pada peraturan yang telah ditentukan.

3.5.2. Definisi Operasional

Definisi operasional variabel adalah penjelasan daripada konsep-konsep yang dipilih tadi. Berdasarkan hal tersebut, maka dalam penelitian ini yang menjadi operasional variabelnya adalah menurut Richard M. Steers (1985) dalam

bukunya “Efektivitas Organisasi”, indikator-indikator efektivitas adalah sebagai berikut:

1) Pencapaian Tujuan.

Maksud dari pencapaian tujuan ini adalah seluruh usaha dalam mencapai tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Maka, agar pencapaian dari tujuan akhir terjamin, perlu adanya pentahapan. Tahapan tersebut dapat berupa pencapaian bagian-bagiannya ataupun masanya. Dalam mencapai tujuan harus memperhatikan faktor-faktor seperti batas waktu dan sasaran yang menjadi tujuan konkrit.

2) Integrasi

Sebuah integrasi merupakan kegiatan mengukur kemampuan sebuah instansi atau organisasi dalam rangka melakukan sosialisasi, pengembangan konsensus serta adanya komunikasi yang dijalin antara stakeholder. Intinya, perlu adanya sosialisasi.

3) Adaptasi

Kemampuan Lembaga, organisasi atau instansi dalam menyesuaikan akan dirinya dengan lingkungan sekitarnya disebut sebagai adaptasi.. Hal ini berguna untuk mengukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Lapak asik merupakan singkatan dari layanan tanpa kontak fisik adalah program pelayanan yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan cabang Medan Kota selama masa pandemic. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka berit kesimpulan yang dapat dirumuskan:

- 1) Pelayanan selama masa pandemic dilakukan tanpa kontak fisik melalui online dan onsite. Online berarti dilakukan dimana saja dan kapan saja dengan mengakses website lapakasik.bpjsketenagakerjaan.go.id atau aplikasi berbasis mobile yang disebut JMO untuk pencairan dana di bawah Rp10.000.000,-. Sedangkan onsite dilakukandi kantor cabang namun tetap dengan prosedur yang sama dengan online. Hanya saja dilakukan di kantor cabang dan dalam waktu jam pelayanan. Sedangkan pelayanan secara manual baru saja diberlakukan dengan pertimbangan sudah mulai redanya kasus pandemic covid-19 dan diperbolehkan untuk tatap muka.
- 2) Berdasarkan indikator efektivitas Richard M. Steers (1985) yang terdiri atas pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi, maka pelayanan BPJS Ketenagakerjaan selama masa pandemi dapat dikatakan efektif. Sebab, dengan layanan tanpa kontak fisik, tujuan BPJS ketenagakerjaan tetap melayani peserta dengan mematuhi protokol Kesehatan tercapai. Selain itu, pelayanan selama masa pandemic telah dilakukan dengan menyediakan fasilitas yang lengkap dan kemampuan petugas yang handal. Hanya saja terdapat kekurangan pada kemampuan peserta untuk beradaptasi, meski banyak yang

menyetujui adanya program lapakasik, namun beberapa kalangan mengaku kurang memiliki kemampuan dalam pelayanan berbasis elektronik.

5.2. Saran

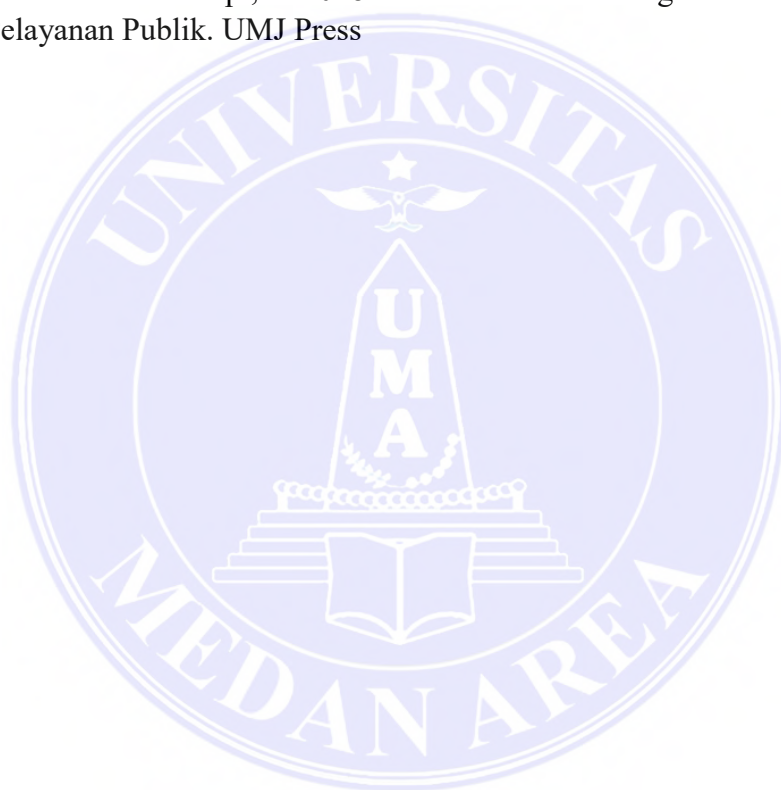
Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasa, berikut beberapa saran yang dapat diberikan untuk ke depannya:

- 1) Pelayanan berbasis elektronik merupakan hal yang sangat baik mengingat perkembangan jaman saat ini sudah menuntut kita untuk dapat menguasai teknologi informasi. Oleh karena itu, harapannya BPJS ketenagakerjaan dapat terus meningkatkan eksistensinya dalam melayani peserta berbasis elektronik tidak hanya untuk pengajuan klaim JHT atau JKK saja, tetapi dapat mencakup semua jenis kepesertaan yang ada.
- 2) Dalam mendukung pelayanan berbasis elektronik, perlu adanya sosialisasi khusus kantor BPJS Ketenagakerjaan untuk peserta secara jelas dan terarah. Kemudian perlu terus mendorong peserta agar mendapatkan pelayanan berbasis elektronik agar peserta terbiasa. Sehingga harapannya, pelayanan berbasis elektronik bukan hanya sebagai akibat adanya pandemic saja, namun dapat terus dilakukan sebagai bentuk kemajuan bangsa.

Daftar Pustaka

- Aburrahman, Fatoni. 2006. Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi. Jakarta: PT. Rhineka Cipta
- Adya, Barata Atep. 2004. Dasar-dasar Pelayanan Prima, Cetakan ke-2. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- BPS. 2020. Hasil Sensus Penduduk 2020. Jakarta: Badan Pusat Statistik
- Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Jakarta: Mandar Maju
- Kumorotomo, Wahyudi. 2005. Etika Administrasi Negara. Jakarta: PT. Raja Grafindo
- Moleong, Lexy J. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Pabundu, Tika. 2008. Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan. Jakarta: Bumi Aksara
- Putra, Ade Pradepta. 2017. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS Ketenagakerjaan pada Program Jaminan Hari Tua. Samarinda.
- Ridwan. 2004. Statistika Untuk Lembaga dan Instansi Pemerintah/Swasta. Bandung: Alfabeta
- Robbins, P. 2008. Perilaku Organisasi, Jilid I dan II, alih Bahasa: Hadyana Pujaatmaja. Jakarta: Prenhalindo
- Sadu Wasistiono. 2001. Manajemen Pemerintahan Daerah. Bandung: Alqa Print
- Saleh, Akh Muwafik. 2010. Publik Service Communication. Praktik komunikasi dalam pelayanan. Malang: UMM Press
- Sedarmayanti. 2009. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: Mandar Maju
- Siagian, Sondang P. 2002. Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja, Cetakan Pertama. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Sibuea, Eny Yunci Y. 2016. Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan KARTu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan. Medan. Usu
- Shalihah, Nur Fitriatus. 2021. Indonesia Didominasi Generasi Milenial dan generasi Z, Apa Plus Minusnya?. Diakses melalui <https://www.kompas.com/tren/read/2021/01/23/163200065/indonesia-didominasi-generasi-milenial-dan-generasi-z-apa-plus-minusnya-?page=all>

- Siagian, P. Sondang. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Steers, m. Richard. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sumaryadi. 2005. *Perencanaan Pembangunan Daerah Otonom dan Pemberdayaan Masyarakat*. Jakarta: CV Citra Utama.
- Susanto. 2007. *A Strategic Management Approach, CSR*. Jakarta: The Jakarta Consulting Group
- Taufiqurokhman & Satispi, E. 2018. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. UMJ Press



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Wawancara dengan Pegawai

- Wawancara dengan CSO Gina

1. Bagaimanakah pelayanan bpjs ketenagakerjaan selama masa pandemic covid – 19?
Jawaban: Pelayanan selama masa pandemi dilakukan secara onsite dan online.
2. Apa tujuan dari pelayanan tanpa kontak fisik?
Jawaban: Mengurangi kerumunan di kantor cabang sebagai upaya mencegah penyebaran covid demi kesehatan dan keselamatan bersama.
3. Boleh jelaskan aplikasi yang digunakan untuk pelayanan tanpa kontak fisik itu?
Jawaban: Melalui lapak asik, aplikasi JMO, layanan call center.
4. Sarana prasarana apasaja yang dibutuhkan dalam menjalankan pelayanan tanpa kontak fisik? Boleh jelaskan aplikasi yang digunakan untuk pelayanan tanpa kontak fisik itu?
Jawaban: Kuota internet, hp/tab.
5. Bagaimana komunikasi yang terjalin antara petugas layanan dengan nasabah?
Jawaban: Komunikasi terjalin dengan baik karena informasi dapat disampaikan dan pelayanan klaim tetap berjalan.
6. Apabila terjadi kesalahan dalam proses pelayanan, bagaimana mengatasinya? Siapakah yang mengambil keputusan?
Jawaban: Yang mengambil keputusan adalah kepala bidang dan kepala cabang.
7. Bagaimana perbedaan pelayanan tanpa kontak fisik ini dengan pelayanan biasanya sebelum adanya pandemic?
Jawaban: layanan tanpa kontak fisik dilakukan melalui video call, peserta yang mengajukan klaim dihubungi sesuai dengan jadwal antrian onlinenya.
8. Apa ukuran yang menyatakan keberhasilan dari pelayanan tanpa kontak fisik ini?
Jawaban: Succes rate dalam pelayanan.
9. Apa saja hambatan yang ditemukan dalam memberlakukan pelayanan tanpa kontak fisik ini?
Jawaban: Tidak semua peserta berada di tempat yang memiliki jaringan internet yang bagus sehingga terkadang sulit dihubungi. Tidak semua peserta memiliki edukasi yang baik yang paham menggunakan alat telekomunikasi (hp), beberapa peserta lebih mudah mengerti jika dilayani tatap muka langsung.

- **Wawancara dengan CSO Tia**

1. Bagaimanakah pelayanan bpjs ketenagakerjaan selama masa pandemic covid – 19?
Jawaban: Ada online dan onsite.
2. Apa tujuan dari pelayanan tanpa kontak fisik?
Jawaban: Tidak bertatapapan langsung / melalui online.
3. Boleh jelaskan aplikasi yang digunakan untuk pelayanan tanpa kontak fisik itu?
Jawaban: Aplikasi JMO / lapakasik , Website bpjsketenagakerjaan.go.id
4. Sarana prasarana apasaja yang dibutuhkan dalam menjalankan pelayanan tanpa kontak fisik? Boleh jelaskan aplikasi yang digunakan untuk pelayanan tanpa kontak fisik itu?
Jawaban: Laptop / PC dan WIFI.
5. Bagaimana komunikasi yang terjalin antara petugas layanan dengan nasabah?
Jawaban: Lancar dan baik.
6. Apabila terjadi kesalahan dalam proses pelayanan, bagaimana mengatasinya? Siapakah yang mengambil keputusan?
Jawaban: Segera diperbaiki / pengambil keputusan adalah kepala bidang.
7. Bagaimana perbedaan pelayanan tanpa kontak fisik ini dengan pelayanan biasanya sebelum adanya pandemic?
Jawaban: Tanpa kontak fisik tidak bertemu langsung, sebelum pandemic pelayanan full semua ke kantor cabang.
8. Apa ukuran yang menyatakan keberhasilan dari pelayanan tanpa kontak fisik ini?
Jawaban: Hasil survey kepuasan pelanggan atau berdasarkan persentase keberhasilan.
9. Apa saja hambatan yang ditemukan dalam memberlakukan pelayanan tanpa kontak fisik ini?
Jawaban: Jaringan yang kadang tidak menentu dan kadang tidak tersambung.

- **Wawancara dengan CSO Andriani Sinaga**

1. Bagaimanakah pelayanan bpjs ketenagakerjaan selama masa pandemic covid – 19?
Jawaban: Pelayanan BPJS ketenagakerjaan melakukan inovasi yang sangat memudahkan peserta. Banyak kanal layanan yang menjadi lahan pada saat pandemi. Seperti lapak asik, JMO, dan Manual ke kantor cabang terdekat.

2. Apa tujuan dari pelayanan tanpa kontak fisik?
Jawaban: Tujuan memudahkan peserta tanpa harus antri dan mengurangi potensi terpapar dari covid 19. Waktu yang sudah terjadwal, dan hanya melalui video call.
3. Boleh jelaskan aplikasi yang digunakan untuk pelayanan tanpa kontak fisik itu?
Jawaban: Lapak asik adalah kanal dimana peserta yang dapat dilakukan melalui HP atau PC dan upload dokumen, sehingga mendapatkan jadwal antri tanpa harus datang ke kantor cabang.
4. Sarana prasarana apasaja yang dibutuhkan dalam menjalankan pelayanan tanpa kontak fisik? Boleh jelaskan aplikasi yang digunakan untuk pelayanan tanpa kontak fisik itu?
Jawaban: HP android atau sejenis dan PC komputer.
5. Bagaimana komunikasi yang terjalin antara petugas layanan dengan nasabah?
Jawaban: Komunikasi terjalin dengan baik
6. Apabila terjadi kesalahan dalam proses pelayanan, bagaimana mengatasinya? Siapakah yang mengambil keputusan?
Jawaban: Selama ini belum terjadi kesalahan. Yang mengambil keputusan adalah kepala Bidang/Cabang.
7. Bagaimana perbedaan pelayanan tanpa kontak fisik ini dengan pelayanan biasanya sebelum adanya pandemic?
Jawaban: Sebelum pandemi, peserta mengganti di kantor cabang dan memberikan berkas dokumen, tetapi peserta informasi hanya fokus pada urusan klaim JHT dan kematian. Pada saat lapak asik, antrian didapatkan pada saat peserta dimana saja dan pihak pembayar klaim bisa dari cabang mana saja, bisa dengan video call. JMO sangat memudahkan klaim dimana dokumen yang tidak diperlukan dan saldo jht masuk pada hari yang sama. Akibat dari meningkatnya pengguna lapak asik dan JMO, peserta informasi di kantor cabang semakin tinggi karena proses valid data dan aktifasi JMO.
8. Apa ukuran yang menyatakan keberhasilan dari pelayanan tanpa kontak fisik ini?
Jawaban: Key performance indikator yaitu KPI success rate per cabang yang di update per hari.
9. Apa saja hambatan yang ditemukan dalam memberlakukan pelayanan tanpa kontak fisik ini?
Jawaban: Hambatan, jika data peserta terdapat nik, ktp,nama dan dara lainnya. Peserta tidak memiliki berkas pendukung sebagai bukti peserta pernah bekerja di perusahaan tersebut. Terkadang masih ada peserta yang KTPnya belum elektronik.

Lampiran 2. Wawancara dengan Nasabah

Responden Nasabah/Pelanggan

Nama : Fandi Ahmad

Umur : 29 Tahun

Kegiatan : Pekerja

Subjek : Claim JHT

1. Pertanyaan : Tahukah anda aplikasi yang digunakan untuk pelayanan BPJS Ketenagakerjaan selama masa pandemic?

Jawaban : Iya mengetahui , dan dipakai juga.

2. Aplikasi yang digunakan merupakan bentuk pelayanan tanpa kontak fisik. Bagaimana menurut anda terkait pelayanan yang di berikan pegawai BPJS?

Jawaban : Cukup baik, karena memudahkan pekerja seperti saya yang tidak ada waktu karna bekerja.

3. Apa saja persyaratan yang perlu dipenuhi untuk dapat mendapatkan pelayanan tanpa kontak fisik ini?

Jawaban : Smartphone untuk mendownload aplikasi, data pribadi BPJS Ketenagakerjaan .

4. Apasajakah hambatan yang anda rasakan selama mendapatkan pelayanan tanpa kontak fisik ini?

Jawaban : Hambatan mungkin hanya kelengkapan dokumen yang dirasa sulit untuk didapatkan “ surat rekomendasi perusahaan” dan ini sedang pengurusan agar via online tidak terhambat lagi.

5. Mana yang lebih anda suka pelayanan sebelum adanya pandemic atau setelah adanya pandemic? Mohon jelaskan alasannya.

Jawaban : Setelah adanya pandemic, karena sudah bisa onlinekan. Tidak usah antri antri lagi jadi bisa dilayani tanpa ketempat langsung, karena terhalang jarak juga

Responden Nasabah/Pelanggan

Nama : Yulia

Umur : 65 Tahun

Kegiatan : Pensiunan

Subjek : Claim Pensiunan

1. Pertanyaan : Tahukah anda aplikasi yang digunakan untuk pelayanan BPJS Ketenagakerjaan selama masa pandemic?

Jawaban : Iya mengetahui , dan sering dipakai untuk cek saldo.

2. Aplikasi yang digunakan merupakan bentuk pelayanan tanpa kontak fisik. Bagaimana menurut anda terkait pelayanan yang di berikan pegawai BPJS?

Jawaban : Baik, karena jadi tidak perlu ketempat lagi.

3. Apa saja persyaratan yang perlu dipenuhi untuk dapat mendapatkan pelayanan tanpa kontak fisik ini?

Jawaban : handphone , aplikasi, data pribadi BPJS Ketenagakerjaan .

4. Apasajakah hambatan yang anda rasakan selama mendapatkan pelayanan tanpa kontak fisik ini?

Jawaban : Hambatan mungkin kalau ada yang saya tidak mengerti masih belum jelas makanya saya masih datang untuk menanyakan informasi langsung di kantor BPJS.

5. Mana yang lebih anda suka pelayanan sebelum adanya pandemic atau setelah adanya pandemic? Mohon jelaskan alasannya.

Jawaban : Sebelum adanya pandemi, karena kalau saya lebih suka tatap langsung karena penjelasan oleh customer service lebih mudah dimengerti.

Responden Nasabah/Pelanggan

Nama : Bagus

Umur : 28 Tahun

Kegiatan : Pekerja

Subjek : Claim dana

1. Pertanyaan : Tahukah anda aplikasi yang digunakan untuk pelayanan BPJS Ketenagakerjaan selama masa pandemic?

Jawaban : Belum tau.

2. Aplikasi yang digunakan merupakan bentuk pelayanan tanpa kontak fisik. Bagaimana menurut anda terkait pelayanan yang di berikan pegawai BPJS?

Jawaban : Mungkin karna saya belum coba , nanti download aplikasi dan langsung minta arahan di CS.

3. Apa saja persyaratan yang perlu dipenuhi untuk dapat mendapatkan pelayanan tanpa kontak fisik ini?
Jawaban : Smartphone untuk mendownload aplikasi, data pribadi BPJS Ketenagakerjaan .
4. Apasajakah hambatan yang anda rasakan selama mendapatkan pelayanan tanpa kontak fisik ini?
Jawaban : Hambatan mungkin karna saya kurang tau informasi, mungkin bisa di sosialisasikan lagi tentang penggunaan aplikasi yang di maksudkan ini.
5. Mana yang lebih anda suka pelayanan sebelum adanya pandemic atau setelah adanya pandemic? Mohon jelaskan alasannya.
Jawaban : Setelah adanya pandemi, karena kalau bisa onlie semua saya tidak perlu mengantre dan jauh jauh lagi ke kantor , mungkin dirasa lebih efesien dan efektif di waktu karena saya pekerja.

Responden Nasabah/Pelanggan

Nama : Dara
Umur : 27 Tahun
Kegiatan : Pekerja
Subjek : Urus kepesertaan terblokir di akun.

1. Pertanyaan : Tahukah anda aplikasi yang digunakan untuk pelayanan BPJS Ketenagakerjaan selama masa pandemic?
Jawaban : Iya mengetahui , dan dipakai juga.
2. Aplikasi yang digunakan merupakan bentuk pelayanan tanpa kontak fisik. Bagaimana menurut anda terkait pelayanan yang di berikan pegawai BPJS?
Jawaban : Baik, karena mempersingkat waktu kalau lagi ada urusan.
3. Apa saja persyaratan yang perlu dipenuhi untuk dapat mendapatkan pelayanan tanpa kontak fisik ini?
Jawaban : Aplikasi di smartphone, Internet , Data yang sesuai dengan di BPJS.
4. Apasajakah hambatan yang anda rasakan selama mendapatkan pelayanan tanpa kontak fisik ini?
Jawaban : Hambatan saya rasa belum ada.

5. Mana yang lebih anda sukai pelayanan sebelum adanya pandemic atau setelah adanya pandemic? Mohon jelaskan alasannya.

Jawaban : Setelah adanya pandemic, karena mudah bisa via online saja.

Responden Nasabah/Pelanggan

Nama : Warijatulu

Umur : 24 Tahun

Kegiatan : Pekerja

Subjek : Claim JHT

1. Pertanyaan : Tahukah anda aplikasi yang digunakan untuk pelayanan BPJS Ketenagakerjaan selama masa pandemic?

Jawaban : Iya mengetahui , Sering cek saldo.

2. Aplikasi yang digunakan merupakan bentuk pelayanan tanpa kontak fisik. Bagaimana menurut anda terkait pelayanan yang di berikan pegawai BPJS?

Jawaban : Cukup baik sih .

3. Apa saja persyaratan yang perlu dipenuhi untuk dapat mendapatkan pelayanan tanpa kontak fisik ini?

Jawaban : Smartphone , aplikasi JMO.

4. Apasajakah hambatan yang anda rasakan selama mendapatkan pelayanan tanpa kontak fisik ini?

Jawaban : Hambatan saya rasa belum ada.

5. Mana yang lebih anda sukai pelayanan sebelum adanya pandemic atau setelah adanya pandemic? Mohon jelaskan alasannya.

Jawaban : Setelah adanya pandemic, kalau bisa online saja seterusnya karena lebih efisien dan tidak habis waktu.

Responden Nasabah/Pelanggan

Nama : Rahmadi

Umur : 39 Tahun

Kegiatan : Pekerja

Subjek : Kepesertaan

1. Pertanyaan : Tahukah anda aplikasi yang digunakan untuk pelayanan BPJS Ketenagakerjaan selama masa pandemic?
Jawaban : Iya mengetahui , dan lagi proses registrasi juga.
2. Aplikasi yang digunakan merupakan bentuk pelayanan tanpa kontak fisik. Bagaimana menurut anda terkait pelayanan yang di berikan pegawai BPJS?
Jawaban : Baik, karena efesien diwaktu.
3. Apa saja persyaratan yang perlu dipenuhi untuk dapat mendapatkan pelayanan tanpa kontak fisik ini?
Jawaban : Aplikasi JMO di handphone dan data data untuk bisa registasi.
4. Apasajakah hambatan yang anda rasakan selama mendapatkan pelayanan tanpa kontak fisik ini?
Jawaban : Hambatan belum ada saya rasakan karena ini kali pertama untuk masih mau menggunakan.
5. Mana yang lebih anda suka pelayanan sebelum adanya pandemic atau setelah adanya pandemic? Mohon jelaskan alasannya.
Jawaban : Setelah adanya pandemic, karena tidak perlu lagi antri kekantor. Saya juga tidak izin izin di kerjaan kalau ada keperluan cek saldo atau claim.

Responden Nasabah/Pelanggan

Nama : Santi
Umur : 60 Tahun
Kegiatan : Pensiunan
Subjek : Claim Pensiun

1. Pertanyaan : Tahukah anda aplikasi yang digunakan untuk pelayanan BPJS Ketenagakerjaan selama masa pandemic?
Jawaban : Mengetahui dan sering pakai juga.
2. Aplikasi yang digunakan merupakan bentuk pelayanan tanpa kontak fisik. Bagaimana menurut anda terkait pelayanan yang di berikan pegawai BPJS?
Jawaban : Baik, karena saya lebih mudah untuk cek cek data dan saldo.

3. Apa saja persyaratan yang perlu dipenuhi untuk dapat mendapatkan pelayanan tanpa kontak fisik ini?
Jawaban : Aplikasi JMO , data data untuk registrasi awal.
4. Apasajakah hambatan yang anda rasakan selama mendapatkan pelayanan tanpa kontak fisik ini?
Jawaban : Hambatan sayang saya rasakan belum ada.
5. Mana yang lebih anda suka pelayanan sebelum adanya pandemic atau setelah adanya pandemic? Mohon jelaskan alasannya.
Jawaban : Setelah adanya pandemic, karena mudah untuk mencari informasi tanpa perlu menunggu lama di antrian.



Lampiran 3. Dokumentasi





UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

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

