Jurnal Pendidikan dan Konseling
Volume 4 Nomor 6 Tahun 2022
E-ISSN: 2685-936X dan P-ISSN: 2685-9351
Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai

Implementasi Pelayanan Klaim Jaminan Hari Tua Menggunakan Layanan Tanpa Kontak Fisik Berbasis Online Di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Banda Aceh

Syahrizal Fitria
Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Teuku Umar
Email : syahrizalfitria69@gmail.com

Abstrak

Melalui berbagai kebijakan, pemerintah telah melaksanakan program jaminan sosial untuk melindungi seluruh rakyat Indonesia dengan kebutuhan dasar dan penghidupan yang layak. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi Implementasi Pelayanan Klaim Jaminan Hari Tua Menggunakan Layanan Tanpa Kontak Fisik Berbasis Online Di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Banda Aceh. Studi kasus ini dilakukan pada bagian kepesertaan BPJS Cabang Banda Aceh. Penelitian ini dilakukan dengan cara mewawancara pegawai dan peserta yang melakukan pengajuan jaminan kecelakaan kerja. Penelitian ini menggunanakan metode penelitian kualitatif. Dimana analisis ini dilakukan agar dapat di ketahui bahwa bagaimana penerapan pelayanan klaim jaminan hari tua menggunakan layanan tanpa kontak fisik berbasis online di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Banda Aceh. Adapun hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan sudah berjalan sangat baik, hal ini bisa dilihat dari dari cara pelayananan dan pengajuan klaim yang dilakukan dapat membuat peserta mendapatkan hak nya dan kepuasannya. Adapun permasalahan yang sering terjadi miminnya pengetahuan peserta terhadap program jaminan kecelakaan kerja yang menyebabkan terhambatnya proses pengajuan, sehingga perlu diaadakan sosialisasi untuk peserta agar dapat memahami prosedur pendaftaran dan pengajuan klaim jaminan hari tua menggunakan layanan tanpa kontak fisik berbasis online di kantor BPJS Ketenegakerjaan Cabang Banda Aceh.

Kata Kunci: *Implementasi, Jaminan Hari Tua, Lapak Asyik*

Abstract

Through various policies, the government has implemented social security programs to protect all Indonesian people with basic needs and a decent living. This research was conducted with the aim of finding out how the implementation of the Old Age Guarantee Claim Service Implementation Using Online-Based Physical Contactless Services at the Employment Social Security Administrative Agency, Banda Aceh Branch. This case study was carried out in the BPJS membership section of the Banda Aceh Branch. This research was conducted by interviewing employees and participants who applied for work accident insurance. This study uses qualitative research methods. Where this analysis was carried out so that it can be known how the implementation of the old age security claim service uses an online-based physical contactless service at the Banda Aceh Branch of Employment BPJS. As for the results of this study, it can be concluded that it has been going very well, this can be seen from the way the service and filing of claims are made, it can make participants get their rights and satisfaction. The problem that often occurs is the lack of knowledge of participants about the work accident security program which causes delays in the submission process, so it is necessary to hold socialization for participants so they can understand the registration procedure and submit claims for old age insurance using online-based services without physical contact at the BPJS Employment Office, Banda Aceh Branch .

Keywords: *Implementation, Old Age Security, Cool Stalls.*

PENDAHULUAN

Melalui berbagai kebijakan, pemerintah telah melaksanakan program jaminan sosial untuk melindungi seluruh rakyat Indonesia dengan kebutuhan dasar dan penghidupan yang layak. Sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undang Sistem Jaminan Sosial Nasional Nomor 40 Tahun 2004, setiap orang berhak atas jaminan sosial untuk memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak dan meningkatkan harkat dan martabatnya guna mewujudkan Indonesia yang kaya, adil dan makmur. masyarakat.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial (UU No. 24 Tahun 2011). Dalam undang-undang ini, Penyelenggara Jaminan Sosial mempunyai program jaminan sosial yang berbeda-beda seperti jaminan hari tua, jaminan kesehatan, jaminan kecelakaan kerja, jaminan kehilangan pekerjaan, dan jaminan kematian bagi seluruh penduduk melalui iuran wajib yang dibayarkan oleh pekerja. BPJS Ketenagakerjaan hanya memberikan pertanggungan atas risiko sosial seperti sakit, kecelakaan kerja, pensiun dan risiko lainnya yang mengakibatkan penurunan pendapatan dari tenaga kerja.

Indonesia adalah salah satu negara yang terkena dampak pandemi covid-19, covid-19 adalah virus baru yang dapat menyerang ketahan imun tubuh manusia. virus baru ini awalnya berasal dari salah satu kota di China, yaitu kota Wuhan. Virus ini sangat cepat meyebar luas diberbagai daerah di negara indonesia, salah satunya kota Banda Aceh. Kondisi seperti ini sangat serius sehingga pemerintah harus terlibat penuh dalam menanggapi wabah yang terjadi di Indonesia, sehingga pemerintah menerapkan pembatasan sosial secara luas di berbagai wilayah di Indonesia, termasuk kota Banda Aceh. Pemberlakuan kebijakan tersebut utnuk mengantisipasi terjadinya interaksi secara langsung antara satu orang dengan orang lainya dikalangan masyarakat. Tujuannya untuk mengurangi risiko penularan COVID-19 yang sangat mudah tertular melalui interaksi langsung. Pembatasan interaksi ini menyebabkan terhambatnya aktivitas bisnis yang berdampak terhadap perekonomian. Akibat terhambatnya aktivitas perekonomian dan bisnis di Indonesia, berbagai usaha dilakukan oleh pelaku korporasi untuk mengurangi angka kerugian yang dialami. Salah satu langkah efisien yang dilakukan adalah perampingan pekerja, sehingga banyak pekerja yang dirumahkan atau bahkan di-PHK. Menurut Malayu S.P Hasibuan (2007) Pemutusan hubungan kerja adalah pemberhentian seseorang karyawan dengan suatu organisasi (perusahaan). Pemutusan hubungan kerja adalah permasalahan utama dalam hubungan antara pengusaha dan pekerja di samping permasalahan upah.

Sekitar 2.175.928 pekerja terkena dampak antara April 2020 hingga Juli 2020, menurut hasil pendataan Kementerian Sumber Daya Manusia Indonesia bekerja sama dengan para pihak yang terkait. Mereka yang terkena dampak COVID-19 dibagi menjadi 3 (tiga) kelompok besar yaitu mereka yang mengalamai pemutusan hubungan kerja (PHK), mereka yang dirumahkan dari perusahaan tempatnya bekerja dan dan kelompok pekerja informal/bangkrut/kehilangan usaha. Hingga Mei 2022, 51,90 juta pekerja terdaftar sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan, yang terdiri dari sekitar 62,24 persen tenaga kerja aktif dan sekitar 37,76 persen tenaga kerja tidak aktif. Dibandingkan dengan jumlah peserta pada periode yang sama tahun 2021, terjadi peningkatan sekitar 5,57 persen. Sementara itu di Aceh sendiri jumlah tenaga kerja yang merupakan peserta BPJS Ketenagakerjaan mencapai 673.275 orang, 558.805 terdaftar sebagai tenaga kerja aktif dan 114.470 orang merupakan tenaga kerja yang tidak aktif (*satu.data.kemnaker.go.id/data*).

Salah satu program pemerintah bagi pekerja yang terkena pemutusan hubungan kerja (PHK) yang telah terdaftar sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan dapat mengajukan klaim dan mencairkan dana Jaminan Hari Tua (JHT). Program Jaminan Hari Tua (JHT) yang bertujuan untuk menjamin peserta menerima uang tunai ketika memasuki masa pensiun, mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia. Manfaat berupa uang tunai, yang merupakan penjumlahan dari seluruh iuran yang dibayarkan dan ditambah hasil pengembangannya. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 60 Tahun 2015, manfaat JHT dapat diterima ketika peserta berhenti bekerja dengan masa tunggu 1 (satu) bulan setelah berhenti bekerja, dan tidak lagi harus menunggu kepesertaan minimal 10 (sepuluh) tahun. Program JHT telah dipersiapkan sepanjang pekerja tersebut bekerja dan kesiapannya untuk

menanggung risiko ekonomi dan sosial pasti akan lebih besar. Program JHT ini merupakan salah satu investasi masa depan setelah berhenti atau terjadi pemutusan hubungan kerja (PHK). Namun, seiring dengan meningkatnya jumlah pekerja yang melakukan kalim JHT, maka tidak dapat dipungkiri tantangan dan permasalahan yang dialami oleh BPJS Ketenagakerjaan dalam pelayanan semakin besar .

BPJS Ketenagakerjaan sebagai badan pelayanan hukum yang bersifat publik sangat memperhatikan setiap pelayanan yang diberikan kepada pesertanya, terutama dalam hal pemberian pelayanan kepada peserta yang melakukan klaim JHT. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Hal ini yang menjadikan instansi sangat menuntut untuk mengimplementasikan inovasi terbaru untuk dapat meningkatkan kualitas layanan dalam pengajuan klaim JHT di tengah kondisi pandemi melalui program Lapak Asik.

Layanan Tanpa Kontak Fisik yang disingkat lapak asik dibuat untuk protokol dalam pelayanan klaim JHT selama pandemi COVID-19. Layanan ini merupakan sarana atau media yang berbasis online untuk mengajukan klaim JHT. Layanan ini telah digunakan di seluruh kantor cabang sejak Maret 2020. BPJS Ketenagakerjaan mengupayakan agar peserta BPJS Ketenagakerjaan dapat melakukan klaim dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan dan program ini juga diselenggarakan untuk mengurangi terjadinya kontak langsung antara petugas dengan peserta BPJS Ketenagakerjaan.

Lapak asik terdiri dari dua kanal, yaitu kanal online dan onsite. Dari kanal-kanal tersebut, kanal online merupakan kanal yang paling banyak diminati. Layanan online dibuat agar peserta tidak perlu datang ke kantor cabang untuk melakukan klaim, peserta online dapat melakukan pengajuan klaim dari jarak jauh menggunakan gadget mereka untuk mendapatkan nomor antrian yang kemudian nantinya akan dilakukan wawancara secara virtual oleh petugas pelayanan klaim JHT. Dengan adanya lapak asik berbasis online selain memudahkan kerja para peserta juga berdampak positif dalam memutus rantai penularan virus, namun peserta yang melakukan pengajuan klaim kanal onsite tetap harus ke kantor cabang sesuai dengan protokol kesehatan yang diterapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan.

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Banda Aceh merupakan kantor cabang dari kantor wilayah BPJS Ketenagakerjaan Sumatera Utara (SUMBAGUT). BPJS Ketenagakerjaan Cabang Banda Aceh menerima klaim dari peserta, salah satunya klaim jaminan hari tua melalui layanan lapak asik. Penyelenggaraan layanan online dalam klaim jaminan hari tua pada BPJS Ketenagakerjaan cabang Banda Aceh ini tentunya dengan prosuder yang talah ada, namun nyatanya tidak dapat disangkal bahwa kualitas layanan online ini masih perlu ditingkatkan sebab masih kurangnya pengetahuan peserta yang ingin melakukan pengajuan klaim jaminan hari tua (JHT).

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Banda Aceh telah menerapkan protokol kesehatan bagi peserta untuk meminimalisir penyebaran virus Covid-19 dengan melaksanakan program lapak asik. BPJS Ketenagakerjaan memanfaatkan kemajuan teknologi yang ada dengan menggunakan e-mail, WhatsApp, Zoom dan telekonferensi untuk pelayanan proses pengajuan klaim yang dilakukan oleh pesertanya. Berdasarkan permasalahan dan penjelasan yang telah diuraikan pada latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Implementasi Pelayanan Klaim Jaminan Hari Tua Menggunakan Layanan Tanpa Kontak Fisik Berbasis Online Di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Banda Aceh”.

Konsep implementasi dapat merujuk pada suatu peraturan atau kebijakan untuk kepentingan publik atau masyarakat. Manfaat dari kebijakan tersebut akan terwujud ketika kebijakan tersebut diimplementasikan. Implementasi merupakan bagian penting dari keseluruhan proses perencanaan peraturan dan kebijakan tersebut.

Menurut Okta Sari (2015), implementasi berasal dari bahasa inggris yaitu to implement, yang dalam bahasa indonesia nya berarti mengimplementasikan. Implementasi adalah kegiatan penyediaan sarana untuk melakukan sesuatu yang memiliki efek atau pengaruh terhadap sesuatu. Sesuatu yang dilakukan untuk menimbulkan akibat atau dampak dapat berupa undang-undang, peraturan pemerintah, penetapan pengadilan, dan kebijakan yang dibuat instansi pemerintah dalam kehidupan bernegara.

Seorang ahli bernama Grindle dalam (Mulyadi, 2015: 47) menyatakan: "Implementasi adalah proses umum tindakan administratif yang dapat dilakuakan penelitian pada tingkat program tertentu.

Dari sudut pandang di atas dapat disimpulkan bahwa, implementasi akan berjalan jika tidak terjadi penolakan dari pihak-pihak yang terkena dampak serta pihak-pihak pelaksana saling bekerja sama dan ada pemahaman bahwa suatu masalah yang akan terjadi dapat diatasi. Setiap implementasi dikatakan berhasil jika mencapai tujuan atau hasil yang diharapkan. Karena pada dasarnya kebijakan-kebijakan dilakukan untuk mencapai hasil yang diinginkan dan manfaat nya dapat dinikmati atau dirasakan masyarakat.

METODE

Dalam melakukan penelitian sebagai tugas akhir perkuliahan penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Moleong (2007), definisi penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh objek penelitian.

Penulis bermaksud menggunakan metode penelitian kualitatif untuk mengetahui dan memahami proses implementasi pelayanan klaim JHT menggunakan lapak asik berbasis online di Kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan Banda Aceh dengan cara menjelaskan dan mendeskripsikan dalam suatu konteks ilmiah berupa kata-kata dan bahasa.

1. Teknik Pengumpulan Data
   a. Observasi

      Menurut Widoyoko (2014:46), observasi adalah pengamatan secara sistematis dan pencatatan terhadap faktor-faktor yang nampak dan terjadi pada suatu gejala pada subjek penelitian.

      Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa observasi merupakan pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung di tempat kejadian. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi langsung terhadap pelayanan klaim JHT menggunakan lapak asik berbasis online di kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan Banda Aceh.

   b. Wawancara

      Menurut Sugyono (2016:317), wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk menemukan topik permasalahan yang harus diteliti dan untuk mengetahui lebih dalam tentang hal-hal yang menjadi responden.

      Menurut defenisi di atas dapat disimpulkan bahwa wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi dari narasumber yang akan di interview atau ditanya untuk memperoleh suatu kebenaran dari data yang diperoleh. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan secara individu berupa wawancara lisan dan tatap muka.

   c. Dokumentasi

      Menurut Sugiyono (2016:329) Teknik dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Melalui teknik ini, peneliti dapat mengetahui proses pelayanan klaim jaminan hari tua menggunakan lapak asik berbasis online yang dilakukan oleh CSO (customer service online) di kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan Cabang Banda Aceh.

2. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif, data yang dikumpulkan berupa konsep-konsep dan tidak menggunakan angka. Analisis data ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi pelayanan klaim JHT menggunakan lapak asik berbasis online di kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan Banda Aceh. Analis data ini juga ntuk menentukan sejauh mana kesesuain pelakasanaan dan penerapannya dilapangan dengan peraturan dan prosedur yang ada, sehingga penulis dapat mengidentifikasi permasalahan dan kendala dalam penerapan atau pelaksanaannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Program jaminan hari tua dirancang untuk memberikan kompensasi kepada karyawan atas hilangnya pendapatan karena pemutusan hubungan kerja, kematian, cacat atau hari tua, dan dilaksanakan melalui sistem tabungan hari tua. Program JHT memberikan jaminan penghasilan yang dibayarkan jika seorang karyawan memenuhi persyaratan berikut:

1. Telah mencapai usia 55 tahun, meninggal dunia atau cacat total tetap.
2. Mereka yang menyelesaikan masa keanggotaan 5 tahun dan masa tunggu 1 bulan akan berhenti bekerja.
3. Pindah ke luar negeri dan tidak kembali lagi.

Mekanisme Penyelenggaraan Jaminan Hari Tua (JHT)

Pekerja yang dapat dikatakan sebagai Peserta JHT adalah seseorang yang sudah melakukan pembayaran iuran, termasuk warga negara asing yang telah bekerja di Indonesia minimal 6 (enam) bulan. Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2015 tentang peserta program JHT dan penyelenggaraan jaminan hari tua:

1. Peserta penerima upah meliputi:
    a. Semua tenaga kerja yang tealah bekerja untuk perusahaan maupun perseorangan.
    b. Warga negara asing yang telah bekerja di Indonesia minimal 6 bulan
2. Peserta bukan penerima upah meliputi :
    a. Pemberi kerja (pihak yang memberikan kerja)
    b. Pekerja di luar hubungan kerja/pekerja mandiri
    c. Pekerja bukan penerima upah selain pekerja di luar hubungan kerja/pekerja mandiri.

Besaran iuran peserta jaminan hari tua (JHT) kepada peserta penerima upah yang bekerja pada pemberi kerja baik itu perusahaan maupun perseorangan akan dilakukan pengecekan secara berkala selama paling lama 3 tahun dan nominal sebesar 5,7% dari upah dengan ketentuan:

a. 2% ditanggung oleh pekerja.
b. 3,7% ditanggung oleh pemberi kerja

Sedangkan bagi peserta bukan penerima upah, besaran iuran JHT akan dilakukan penilaian secara berkala untuk jangka waktu paling lama 3 tahun dan didasarkan pada jumlah tertentu dari nominal pendapatan peserta, sebagaimana telah tercantum dalam lampiran Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua.

Manfaat Jaminan Hari Tua (JHT)

Manfaat jaminan hari tua berupa uang tunai yang nilainya merupakan jumlah keseluruhan akumulasi iuran ditambah hasil pengembangannya dan akan dibayarkan sekaligus. Pembayaran Jaminan Hari Tua (JHT) dapat diberikan sebagian sampai batas waktu tertentu jika peserta memiliki masa kepesertaan minimal 10 tahun.

Manfaat JHT dibayarkan kepada peserta dalam hal berikut:

a. Peserta mencapai usia pensiun.
b. Peserta mengalami cacat total tetap.
c. Peserta meninggal dunia.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2015 tentang Penyelenggaran Program JHT, manfaat JHT juga didapatkan oleh peserta yang telah berhenti berkerja sebab mereka dikategorikan sebagai peserta yang telah mencapai usia. Pekerja yang dikatakan berhenti bekerja yaitu :

a. Peserta mengundurkan diri dari bekerja
b. Peserta terkena pemutusan hubungan kerja (PHK)
c. Peserta yang meninggalkan Indonesia untuk selamanya.

Selain uang tunai, peserta JHT juga bisa mendapatkan manfaat layanan tambahan berupa fasilitas pembiayaan perumahan, yaitu Pinjaman Uang Muka Perumahan (PUMP), Kredit Pemilikan Rumah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (KPR BP Jamsostek) dan Pinjaman Renovasi Perumahan (PRP) .

Prosedur Pengajuan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Menggunakan Lapak Asik Berbasis Online

Berdasarkan prosedur pengajuan klaim JHT di kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan Banda Aceh menggunakan lapak asik berbasis online sejauh ini sangat efektif dengan tetap mengedepankan aspek keamanan terhadap data peserta yang melakukan pengajuan klaim JHT. Adapun tahapan dalam mengajukan klaim JHT menggunakan lapak asik berbasis oline adalah sebagai berikut :

1) Melakukan registrasi melalui website bpjsketenagakerjaan.go.id
2) Peserta memilih tanggal, waktu pengajuan, dan kantor cabang terdekat.
3) Peserta melakukan scan dan pindai semua dokumen yang dibutuhkan termasuk formulir pengklaiman JHT yang telah diisi lengkap dan kemudian kirimkan melalui email ke kantor cabang yang terdekat yang telah dipilih. Berikut semua dokumen yang wajib dilampirkan:
   a. Kartu Peserta Jamsostek (KPJ) atau Kartu BPJS Ketenagakerjaan.
   b. Kartu Keluarga (KK).
   c. KTP
   d. Buku Rekening Tabungan Pribadi
   e. Paklaring/surat pengalaman kerja/surat referensi.
   f. Surat Keterangan Pemberhentian Kerja (SK-PHK) jika berhenti bekerja karena PHK.
   g. Surat Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT) yang pertama kali dikeluarkan dan diterima oleh pekerja apabila berhenti bekerja karena habis kontrak.
   d. Foto diri tampak dari depan
   e. Formulir F5 yang telah diisi dan ditandatangani
   f. Barcode antrian online.
   g. Kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) apabila saldo JHT yang dimiliki di atas 50 juta.
4) Peserta melakukan pengiriman dokumen hasil scan dan pindai melalui email ke kantor cabang terdekat yang dipilih paling lambat H-1 sejak tanggal pengajuan.
5) Jika email tersebut sudah diterima, peserta akan diberitahukan melalui pesan singkat (teks) mengenai waktu dan identitas pegawai BPJS Ketenagakerjaan yang akan melakukan pelayanan klaim JHT, kemudian petugas akan menghubungi peserta melalui panggilan video (video call) .
6) Siapkan semua dokumen asli untuk ditampilkan saat proses wawancara pengajuan klaim JHT melalui panggilan video.
7) Setelah dokumen dinyatakan lengkap dan telah berhasil diverifikasi oleh petugas, saldo JHT yang telah diklaim akan ditransfer ke rekening bank peserta.

SIMPULAN

BPJS Ketenagakerjaan sebagai badan pelayanan hukum yang bersifat publik sangat memperhatikan setiap pelayanan yang diberikan kepada pesertanya, terutama dalam hal pemberian pelayanan kepada peserta yang melakukan klaim JHT. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

Program Jaminan Hari Tua (JHT) merupakan program pemerintah yang bertujuan untuk mengganti penghasilan pekerja akibat mengalami pemutusan penghasilan. Manfaat jaminan hari tua berupa uang tunai yang nilainya merupakan jumlah keseluruhan akumulasi iuran ditambah hasil pengembangannya dan akan dibayarkan sekaligus. Pembayaran Jaminan Hari Tua (JHT) dapat diberikan sebagian sampai batas waktu tertentu jika peserta memiliki masa kepesertaan minimal 10 tahun.

Layanan Tanpa Kontak Fisik yang disingkat lapak asik dibuat untuk protokol dalam pelayanan klaim JHT selama pandemi COVID-19. Layanan ini merupakan sarana atau media yang berbasis online untuk mengajukan klaim JHT. Layanan ini telah digunakan di seluruh kantor cabang sejak Maret 2020.

Penyelenggaraan Pelayanan pengajuan klaim JHT menggunakan lapak asik berbasis online di kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan Banda Aceh tentunya berdasarkan prosuder yang sudah ada,

namun nyatanya tidak dapat disangkal bahwa kualitas layanan online ini masih perlu ditingkatkan sebab masih kurangnya pengetahuan peserta yang ingin melakukan pengajuan klaim jaminan hari tua (JHT) menggunakan lapak asik berbasis online.

DAFTAR PUSTAKA

Hasibuan, Malayu S.P (2007), Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Bandung, PT. Bumi Aksa

Linda Duana, Okta Sari (2015), Implementasi Kebijakan Pendidikan Lingkungan Hidup di SMA Negeri 1 Prembun, S1 thesis, UNY

Mulyadi (2015), Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik, Bandung, Alfabeta

Sugiyono (2016), Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung, Alfabeta

Widoyoko (2014), Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian.Yogyakarta, Pustaka Pelajar

Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Hari Tua

Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2015 Tentang Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Hari Tua

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional

Undang Undang Nomor 24 Tahun 2004 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)