

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan sistem klaim, menganalisa respon peserta mengenai keefektifan sistem klaim dan menganalisis kendala serta solusi dalam proses kaim BPJS Ketenagakerjaan secara online menggunakan program Lapak Asik di masa Kondis Pandemi Covid 19. BPJS Ketenagakerjaan merupakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan yang dibentuk oleh Pemerintah dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas kesejahteraan masyarakat yang telah dituangkan pada Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 dengan jelas serta salah satu programnya adalah Klaim Jaminan Hari Tua. Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer meliputi wawancara, sumber data sekunder berupa jurnal, buku dan sumber data tersier. Lokasi penelitian berada di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Cilandak. Dari hasil penelitian yang dilakukan, penerapan Lapak Asik sudah berjalan dengan baik dan sudah sesuai dengan aspek-aspek dalam system digitalisasi, respon peserta sangat terbantu serta memudahkan tanpa perlu datang ke Kantor Cabang. Faktor kendala penghambat implementasi lapak asik online adalah faktor peserta belum cakap menggunakan peralatan teknologi informasi dan komunikasi, peserta tetap harus datang ke Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan jika gagal mengupload dokumen pada saat pendaftaran, dan jaringan internet peserta klaim tidak stabil.

**Kata Kunci:** Implementasi, Lapak Asik berbasis online, BPJS Ketenagakerjaan

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ***ABSTRACT***

This research aims to analyze the implementation of the claims system, analyze participants' responses regarding the effectiveness of the claims system and analyze obstacles and solutions in the online BPJS Employment process using the Lapak Asik program during the Covid 19 Pandemic. BPJS Employment is the Employment Social Security Organizing Agency which was formed by the Government with the aim of improving the quality of community welfare which has been clearly stated in Law Number 24 of 2011 and one of its programs is Old Age Security Claims. The method used by the author in this research is a qualitative method with a descriptive approach. The data sources used are primary data sources including interviews, secondary data sources in the form of journals, books and tertiary data sources. The research location is at the BPJS Employment Jakarta Cilandak Branch office. Based on the results of the studies carried out, the implementation of Asik Stalls went well and conforms to the aspects of the digitization system, the responses of the participants were very helpful and made it easier not to have to come to BPJS work in the office. and it is known that there are factors preventing the implementation of online kiosks that are not yet able to use information and communication technologies, participants must still come to the BPJS employment office if it is not possible to upload documents during registration and the requirements of the participant's Internet network are unstable

***Keywords:*** Implementation, Physical Contactless Service (LAPAK ASIK), BPJS Ketenagakerjaan



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA