

**SKRIPSI**

**ANALISIS INOVASI BPJS KETENAGAKERJAAN KOTA MAKASSAR  
(Studi Kasus Klaim Elektronik Jaminan Hari Tua BPJS Ketenagakerjaan)**

**ABDUL HAFIDZ SOLEH RAYA**

**E011181516**



**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR**

**2023**



**UNIVERSITAS HASANUDDIN**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**ABSTRAK**

**Abdul Hafiz Soleh Raya (E011181516), Analisis Inovasi BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar (Studi Kasus Klaim Elektronik Jaminan Hari Tua BPJS Ketenagakerjaan). xi + 75 Halaman + 7 Gambar + 6 Tabel + 52 Pustaka + Lampiran, dibawah bimbingan Dr. Muhammad Yunus, MA dan Amril Hans, S.A.P.,M.P.A.**

BPJS Ketenagakerjaan merupakan badan hukum publik yang menyelenggarakan program jaminan sosial untuk tenaga kerja. Jaminan ini secara khusus untuk menanggulangi risiko yang terjadi dalam dunia pekerjaan dan meningkatkan kesejahteraan pekerja. Program yang diselenggarakan bertujuan untuk memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk menjaga dan mengatasi masalah sosial ekonomi yang timbul, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Perlindungan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan sebatas memberikan penanggulangan terhadap risiko sosial yang terjadi berupa kecelakaan kerja, sakit, pensiun, dan risiko lain yang mengakibatkan berkurangnya kapasitas tenaga kerja dalam mencari penghasilan.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk memaparkan hasil dari penerapan Inovasi klaim elektronik Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Makassar dengan menggunakan teori dari Everett M Rogers (1995) yang dianggap mendekati untuk mengukur keberhasilan inovasi pelayanan diantaranya adalah Keunggulan relatif, Kesesuaian, Kerumitan, Kemungkinan Diujicobakan, dan Kemudahan diamati. Metodologi deskriptif kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini mengambil data primer yaitu wawancara serta observasi langsung di lapangan. Sedangkan, untuk data sekunder diperoleh melalui organisasi.

Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa Analisis Inovasi Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar Studi Kasus Klaim Elektronik Jaminan Hari Tua bisa dikatakan Berhasil walaupun pada awal pelaksanaan mendapatkan kendala karena harus menyesuaikan diri dengan inovasi teknologi yang diberikan.

**Kata kunci: Inovasi, BPJS Ketenagakerjaan, Jaminan Hari Tua.**



**UNIVERSITAS HASANUDDIN**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**ABSTRACT**

**Abdul Hafiz Soleh Raya (E011181516), Innovation Analysis of BPJS Employment Makassar City (Case Study of Electronic Claims for Old Age Security BPJS Employment). xi + 75 Pages + 7 Figures + 6 Tables + 52 Libraries + Attachments, under the guidance of Dr. Muhammad Yunus, MA and Amril Hans, S.A.P., M.P.A.**

BPJS Ketenagakerjaan is a public legal entity that organizes social security programs for workers. This guarantee is specifically to overcome the risks that occur in the world of work and improve the welfare of workers. The program aims to provide protection for workers to maintain and overcome socio-economic problems that arise, and improve community welfare. The protection provided by BPJS Employment is limited to providing countermeasures against social risks that occur in the form of work accidents, illness, retirement, and other risks that result in reduced labor capacity in earning income.

This study aims to describe the results of the application of the Old Age Security (JHT) electronic claim innovation at the Makassar City Branch of the Employment BPJS using the theory of Everett M Rogers (1995) which is considered close to measuring the success of service innovations including Relative advantage, Suitability, Complexity, Probability of Trial, and Ease of Observation. The descriptive qualitative methodology used in this research takes primary data, namely interviews and direct observation in the field. Meanwhile, secondary data was obtained through organizations.

This study concluded that the Analysis of Service Innovation of BPJS Employment Makassar City Case Study of Electronic Claims for Old Age Security can be said to be successful even though at the beginning of the implementation there were obstacles because they had to adjust to the technological innovations provided..

**Keywords: Innovation, BPJS Ketenagakerjaan, Jaminan Hari Tua.**



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ABDUL HAFIDZ SOLEH RAYA

NIM : E011 18 1516

Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul ANALISIS INOVASI BPJS KETENAGAKERJAAN KOTA MAKASSAR (Studi Kasus Klaim Jaminan Hari Tua Bpjs Ketenagakerjaan) adalah benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 21 November 2023

Yang Menyatakan



ABDUL HAFIDZ SOLEH RAYA



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : ABDUL HAFIDZ SOLEH RAYA  
NIM : E011181516  
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK  
Judul : ANALISIS INOVASI BPJS KETENAGAKERJAAN  
KOTA MAKASSAR (STUDI KASUS KLAIM  
JAMINAN HARI TUA BPJS KETENAGAKERJAAN)


telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II dan dinyatakan sesuai dengan saran Tim Penguji Skripsi, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

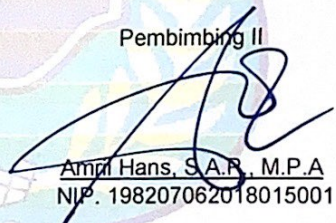
Makassar, 21 November 2023

Menyetujui

Pembimbing I


Pembimbing II

  
Dr. Muhammad Yunus, MA  
NIP. 195910301987031002

  
Amri Hans, S.A.P., M.P.A  
NIP. 198207062018015001

Mengetahui

Ketua Departemen Ilmu Administrasi,

  
Prof. Dr. Alwi, M.Si  
NIP. 196310151989031006





UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : ABDUL HAFIDZ SOLEH RAYA  
NIM : E011181516  
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK  
Judul : ANALISIS INOVASI BPJS KETENAGAKERJAAN  
KOTA MAKASSAR (STUDI KASUS KLAIM  
ELEKTRONIK JAMINAN HARI TUA BPJS  
KETENAGAKERJAAN)

Telah dipertahankan dihadapan Sidang Penguji Skripsi Program Sarjana,  
Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas  
Hasanuddin.

Makassar, 21 November 2023

### Dewan Penguji Skripsi

Ketua Sidang : Dr. Muhammad Yunus, MA (.....)  
Sekretaris Sidang : Amril Hans, S.A.P., M.P.A (.....)  
Anggota : 1. Drs. Nelman Edy, M.Si (.....)  
: 2. Irma Ariyanti Arif, S.Sos., M.Si (.....)

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warrahmatullahi wa barakatuh*

Syukur Alhamdulillah, kehadiran Allah SWT. yang telah memberikan rahmah, karunia dan ridho-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Inovasi BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar (Studi Kasus Klaim Elektronik Jaminan Hari Tua BPJS Ketenagakerjaan)”. Skripsi ini dibuat sebagai syarat guna memperoleh gelas S.A.P pada Program Studi Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Sholawat dan salam tidak lupa tercurahkan kepada panutan umat yang dimuliakan oleh Yang Maha Mulia, yang membawa umatnya dari jaman kebodohan kepada jaman pengetahuan (secara akal dan iman) yaitu Rasulullah sallallahu wa alaihi wasalam Muhammad, keluarga beserta sahabatnya, dan semoga kita selaku umatnya.

Proses penyelesaian skripsi ini melalui proses yang panjang dan dihadapkan pada berbagai kendala. Terdapat banyak kekurangan dan serta jauh dari kesempurnaan sebab terbatasnya ilmu, pengetahuan, dan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Penulis menerima saran dan kritikan yang membangun dengan segala kerendahan hati untuk penyempurnaan karya ini kedepannya.

Banyak pihak yang mendukung dan menjadi penyemangat penulis dalam penyelesaian skripsi ini. Melalui kesempatan ini dengan segala rasa syukur penulis ucapkan terima kasih kepada kedua orang tua penulis **Alm. Dr. Diaraya** dan **dr. Musbicha** yang sudah sangat banyak memberi dukungan dan bantuan baik secara moril juga doa yang terus dipanjatkan untuk penulis kepada Allah SWT. Terimakasih atas pengorbanan di setiap tetes keringat, air mata dan kasih

sayangnya yang senantiasa diberikan kepada penulis dari kecil sampai sekarang sehingga penulis dapat berada pada titik ini. Segala kasih dan sayang, saya ucapkan terima kasih untuk saudara penulis yang sangat saya sayangi dan kasihi yang senantiasa membantu selama perjalanan penulis dalam menyelesaikan studi. Dengan hati yang tulus dan penuh harap penulis mendoakan mereka agar senantiasa dalam lindungan Allah SWT, Aamiin.

Pada karya ini, dengan segala rasa hormat dan kerendahan hati, penulis juga menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada Bapak **Dr. Muhammad Yunus, MA** sebagai dosen pembimbing satu dan bapak **Amril Hans, S.A.P.,M.P.A** sebagai dosen pembimbing dua yang telah meluangkan waktunya memberikan ilmu, masukan, arahan, juga motivasi yang memberi arti sejak awal penulis mengenyam pendidikan hingga persiapan serta terselesaikannya skripsi ini.

Penulis sadar akan penyusunan tugas akhir ini juga belum tentu berhasil apabila tidak ada bantuan, dukungan dan kerjasama berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan mendorong sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Dengan ketulusan hati yang paling dalam, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc.** selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta para Wakil Rektor Universitas Hasanuddin dan staf.
2. Bapak **Dr. Phil. Sukri, M.Si.** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta wakil dekan, staf dan jajarannya.
3. Bapak **Prof. Dr. Alwi, M.Si** selaku Ketua Program studi Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.



4. Bapak **Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos, M.AP.** selaku sekretaris Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
5. Bapak **Dr. Muhammad Yunus MA** sebagai dosen pembimbing I dan Bapak **Amril Hans, S.A.P.,M.P.A** sebagai dosen pembimbing II dan sebagai dosen penasehat akademik yang telah memberikan arahan, masukan serta waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan, membimbing dan menyempurnakan skripsi ini.
6. Bapak **Drs. Nelman Edy, M.Si** dan ibu **Irma Ariyanti Arif, S.Sos.,M.Si** sebagai dosen penguji dalam ujian skripsi ini. Terima kasih atas kritik, saran dan masukannya yang sangat membangun dalam menyempurnakan skripsi ini.
7. Para **Dosen Departemen Ilmu Administrasi** Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan yang sangat berharga selama kurang lebih 4 (empat) tahun perkuliahan.
8. Seluruh **staf Departemen Ilmu Administrasi dan staf di lingkup FISIP Unhas** tanpa terkecuali. Terima kasih atas bantuan yang tiada hentinya bagi penulis selama ini.
9. Terima kasih kepada Seluruh **Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar** atas bantuan, informasi dan waktu yang diberikan serta telah bersedia menjadi narasumber dalam penelitian ini.
10. Terima kasih kawan seperjuangan **LENTERA 2018** yang menjadi keluarga baru selama menjalani kehidupan selama di kampus. Terima kasih atas momen-momen kebersamaannya, suka duka yang dilalui,

canda tawa dan bantuan yang tak terhingga selama proses perkuliahan. Semoga harapan dan cita-cita kalian dapat tergapai dan tetap merawat serta menjaga hubungan kekeluargaan kita hingga nanti.

11. Terima Kasih kepada Keluarga Besar **KAJU FARM & A. Fatimasyahra MB.** yang menjadi tempat belajar, berproses, dan berkembang dengan kekeluargaan dan kebersamaan.
12. Terima Kasih kepada **WAKTUNYA BELI SAHAM (WBS)** yang telah mensupport hingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.
13. Terima Kasih kepada teman-teman **RK** (Borju, Dien, Erwin, Azimi, Fendy, Hasan, Amar, Indra, Ino, Iqra, Kappi, Aan, Abe, Andrian, Farhan, Rahmat, Reza, Ricky, Sandi, Sul, Syahrizal, Syahli, Amin, Firman, Jema) dengan berbagai cerita, tindakan, yang tercipta, Terima kasih telah menemani Penulis dalam perjalanan Selama berkuliah.

Penulis sadar bahwa dalam penulisan tugas akhir ini sangatlah jauh dari kata sempurna, dikarenakan keterbatasan ilmu yang dimiliki penulis. Namun, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan dan para pembaca. Maaf atas segala kekurangan dan Terima kasih.

Makassar, 25 Oktober 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>11</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>13</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>14</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>I.1 Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>I.2 Rumusan Masalah</b> .....	<b>6</b>
<b>I.3 Tujuan Penelitian</b> .....	<b>6</b>
<b>I.4 Manfaat Penelitian</b> .....	<b>6</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
<b>II.1 Tinjauan Umum Tentang Inovasi Dalam Pelayanan Publik</b> .....	<b>8</b>
II.1.1 Pengertian Inovasi .....	8
II.1.2 Jenis-Jenis Inovasi .....	9
II.1.3 Pengaplikasian Inovasi .....	12
II.1.4 Inovasi Pelayanan Publik .....	14
II.1.5 Kriteria Penilaian Inovasi .....	15
II.1.6 Kapasitas Kepemimpinan Inovatif .....	17
II.1.7 Faktor-Faktor Keberhasilan Inovasi .....	18
II.1.8 Faktor-Faktor Penghambat Inovasi .....	21
<b>II.2 Tinjauan Umum Tentang Jaminan Hari Tua</b> .....	<b>24</b>
II.2.1 Pengertian Jaminan Hari Tua .....	24
II.2.2 Karakteristik Jaminan Hari Tua .....	24
II.2.3 Kelembagaan Jaminan Hari Tua .....	25
II.2.4 Mekanisme Penyelenggaraan Jaminan Hari Tua .....	25
II.2.5 Iuran Jaminan Hari Tua .....	25
II.2.6 Tata Cara Pengajuan Jaminan Hari Tua .....	26
II.2.7 Tata cara Pembayaran Iuran Jaminan Hari Tua .....	27
II.2.8 Manfaat Jaminan Hari Tua .....	28
II.2.9 Klaim Elektronik .....	29
II.2.10 Flowchart Pencairan/Klaim Jaminan Hari Tua .....	30
<b>II.3 Kerangka Pikir</b> .....	<b>33</b>

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
<b>III.1 Pendekatan Penelitian .....</b>	<b>34</b>
<b>III.2 Lokasi Penelitian.....</b>	<b>34</b>
<b>III.3 Tipe dan Dasar Penelitian .....</b>	<b>34</b>
<b>III.4 Infoman Penelitian .....</b>	<b>35</b>
<b>III.5 Fokus Penelitian .....</b>	<b>35</b>
<b>III.6 Jenis dan Sumber Data .....</b>	<b>36</b>
<b>III.7 Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>37</b>
<b>III.8 Teknik Analisis Data .....</b>	<b>38</b>
III.8.1 <i>Data Reduction</i> (Reduksi Data) .....	38
III.8.2 <i>Data Display</i> (Penyajian Data) .....	38
III.8.3 <i>Conclusion Drawing/Verification</i> .....	39
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
<b>IV.1 Gambaran Umum Kota Makassar .....</b>	<b>40</b>
IV.1.1 Kondisi Geografis dan Keadaan Penduduk.....	40
IV.1.2 Kependudukan Kota Makassar .....	41
VI.1.3 Visi dan Misi Pemerintah Kota Makassar .....	42
<b>IV.2 Gambaran Umum BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar</b> .....	<b>43</b>
IV.2.1 BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar .....	43
IV.2.2 Visi dan Misi BPJS Ketenagakerjaan .....	45
<b>IV.3 Hasil dan Pembahasan.....</b>	<b>46</b>
IV.3.1 <i>Relative Advantage</i> (Keunggulan Relatif) .....	47
IV.3.2 <i>Compatibility</i> (Kesesuaian).....	51
IV.3.3 <i>Complexity</i> (Kerumitan).....	55
IV.3.4 <i>Triability</i> (Kemungkinan diujicobakan).....	60
IV.3.5 <i>Observability</i> (Kemudahan diamati) .....	63
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>69</b>
<b>V.1 Kesimpulan .....</b>	<b>69</b>
<b>V.2 Saran .....</b>	<b>71</b>
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>72</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Prosedur Klaim Jaminan Hari Tua BPJS Ketenagakerjaan .....	30
Gambar II.2 Kerangka Pikir .....	33
Gambar IV.1 Peta Kota Makassar .....	41
Gambar IV.2 Jumlah Penduduk menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin Kota Makassar Tahun 2021-2022 .....	42
Gambar IV.3 Tampilan Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO).....	48
Gambar IV.4 Standar Operasional Prosedur Klaim JHT Via Online .....	52
Gambar IV.5 Petunjuk Pengajuan Klaim JHT melalui Layanan Tanpa Kontak Fisik (Lapak Asik) .....	56

## DAFTAR TABEL

Tabel IV.1 Jumlah Perusahaan dan Peserta Aktif Jaminan Sosial Tenaga Kerja Penerima Upah di Indonesia berdasarkan Program Kepesertaan Provinsi Sulawesi Selatan Februari 2023 .....	45
Tabel IV.2 Hasil Penelitian .....	50
Tabel IV.3 Hasil Penelitian .....	54
Tabel IV.4 Hasil Penelitian .....	59
Tabel IV.5 Hasil Penelitian .....	63
Tabel IV.6 Hasil Penelitian .....	68

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Pembukaan UUD Negara Kesatuan Republik Indonesia tahun 1945 bertujuan melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kedamaian abadi dan keadilan sosial. Sebagai wujud nyata dari upaya negara meningkatkan kesejahteraan umum, maka pemerintah memberikan jaminan sosial untuk dapat menopang perekonomian rakyatnya hingga masa tua (Bangun, 2019).

*Population aging* merupakan masalah yang banyak terjadi di beberapa negara termasuk Indonesia. Saat memasuki masa tua, rentan terjadi ketimpangan sosial yang mengakibatkan tidak terpenuhinya kesejahteraan penduduk. Potensi masalah kesejahteraan ini juga semakin diperburuk dengan hasil proyeksi kependudukan bahwa 30% masyarakat Indonesia akan memasuki masa pensiun 55 tahun di tahun 2050. Penduduk usia lanjut akan rentan jatuh dalam kemiskinan dimasa tuanya. Hal ini menunjukkan bahwa penuaan berdampak pada perekonomian. Saat memasuki masa tua sulit bagi seseorang untuk mendapatkan pekerjaan ataupun melakukan pekerjaan didasari oleh produktivitas yang menurun (Bangun, 2019).

Sekitar 178 juta setiap tahun orang di dunia tidak mampu membayar biaya perawatan dan 100 juta diantaranya jatuh dalam kemiskinan ekstrim dikarenakan harus menjual apa saja yang dimilikinya demi membayar biaya perawatan medis. Investasi kesehatan memiliki peranan penting dalam pembangunan ekonomi, dimana kesehatan merupakan modal utama agar dapat melakukan pekerjaan

(Satriawan, dkk., 2020). Status pekerjaan utama yang terbanyak hingga Februari 2021 adalah buruh, karyawan dan pegawai sebesar 37,02%, diikuti penduduk yang menjalani usahanya sendiri sebesar 19,57% dan penduduk yang berusaha dengan dibantu buruh tidak tetap sebesar 16,49% (BPS, 2021).

Dilihat dari jumlah tenaga kerja yang ada di Indonesia, pemerintah mempunyai tugas besar dalam menjamin kesejahteraan setiap pekerja. Berdasarkan pasal 1 angka 31 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan, kesejahteraan pekerja/buruh adalah pemenuhan kebutuhan yang bersifat jasmaniah atau rohaniah, baik di dalam maupun luar hubungan kerja yang secara langsung atau tidak langsung dapatmempertinggi produktifitas kerja dalam lingkungan kerja yang aman dan sehat. Hal ini menunjukkan bahwa setiap pekerja berhak mendapatkan kesejahteraan hidup. Sebagai upaya untuk mensejahterakan kehidupan para pekerja, pemerintah menyelenggarakan jaminan sosial bagi setiap pekerja (Siagian, 2019).

Sesuai dengan Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, jaminan sosial merupakan program negara yang bertujuan untuk memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat, dan untuk mewujudkan tujuan sistem jaminan sosial nasional perlu dibentuk badan penyelenggara yang berbentuk badan hukum. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya disingkat BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial.

Sebagaimana yang telah disebutkan pada Pasal 6 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011, BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan menyelenggarakan program jaminan kesehatan, sedangkan BPJS Ketenagakerjaan menyelenggarakan 4 (empat) program yaitu jaminan



kematian, jaminan kecelakaan kerja, jaminan pensiun, dan jaminan hari tua.

BPJS Ketenagakerjaan merupakan badan hukum publik yang menyelenggarakan program jaminan sosial untuk tenaga kerja. Jaminan ini secara khusus untuk menanggulangi risiko yang terjadi dalam dunia pekerjaan dan meningkatkan kesejahteraan pekerja. Program yang diselenggarakan bertujuan untuk memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk menjaga dan mengatasi masalah sosial ekonomi yang timbul, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Perlindungan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan sebatas memberikan penanggulangan terhadap risiko sosial yang terjadi berupa kecelakaan kerja, sakit, pensiun, dan risiko lain yang mengakibatkan berkurangnya kapasitas tenaga kerja dalam mencari penghasilan.

Salah satu program yang diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan yang saat ini dirasa paling besar manfaatnya oleh peserta BPJS Ketenagakerjaan adalah jaminan hari tua. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 46 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Jaminan Hari Tua, program JHT adalah manfaat uang tunai yang diberikan ketika peserta memasuki usia tertentu, tidak ingin bekerja lagi, cacat total tetap sehingga tidak mampu bekerja kembali atau meninggal dunia dan akan diberikan sampai batas waktu tertentu setelah kepesertaan mencapai minimal 10 (sepuluh) tahun.

Jaminan hari tua merupakan suatu program yang dinilai memiliki manfaat yang sangat besar dalam menopang kehidupan tenaga kerja, baik saat ini maupun di masa tua nanti. Jaminan hari tua ini dapat dijadikan sebagai tabungan masa depan untuk menghadapi risiko-risiko kehidupan yang kemungkinan akan terjadi dikemudian hari, terlebih risiko-risiko sosial ekonomi.

Jaminan hari tua menjadi salah satu tabungan masa depan tenaga kerja

tersebut setelah keluar dari instansi tempat dimana dia bekerja. Semakin banyak tenaga kerja yang melakukan klaim, maka semakin besar pula tantangan yang dihadapi oleh BPJS Ketenagakerjaan untuk memberikan pelayanan klaim yang efektif dan efisien bagi pesertanya (Pane, 2019).

Menurut data BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Makassar setiap harinya melayani total rata-rata sebanyak 150-200 antrean yang terdiri dari antrean klaim dan antrean pelayanan perusahaan. Pada hari tertentu antrean bisa mencapai 300 antrean sehingga pelayanan harus dibatasi terkhusus pada klaim Jaminan Hari Tua maksimal 100 per hari. Hal ini menimbulkan lambatnya pelayanan sehingga masyarakat harus menunggu kurang lebih 2 jam lebih awal dari waktu seharusnya (Alim, dkk., 2020).

Pelaksanaan pembayaran klaim jaminan hari tua sudah berjalan sesuai dengan prosedur yang sudah ada, namun tidak dipungkiri dalam pelaksanaannya masih saja terdapat beberapa hal yang kurang sesuai sehingga memerlukan penyesuaian dengan keadaan di lapangan. Tanggungjawab personal dan sosialisasi BPJS Ketenagakerjaan di Kota Makassar belum maksimal serta masih terdapat keluhan terkait ketidakramahan petugas yang melayani peserta BPJS Ketenagakerjaan (Putri, 2021).

Dalam hal pelayanan masih terdapat kesulitan ditandai dengan antrian yang cukup panjang berdasarkan observasi awal klaim jaminan hari tua. Kurangnya informasi yang didapat peserta terkait klaim mengenai syarat- syarat dokumen yang harus dilampirkan dalam proses pengajuan pencairan JHT dan kurangnya pengetahuan peserta terkait hak dan kewajibannya dalam keikutsertaan JHT (Yofitasari, 2019).

Tolak ukur kinerja yang paling kasat mata dapat dinilai langsung oleh

masyarakat berdasarkan pelayanan yang diterimanya (Kurniawan, 2016). Tuntutan masyarakat terhadap peningkatan pelayanan yang baik dan memuaskan menjadi salah satu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah (Nasikhah, 2019).

Pada era global dimana perubahan sangat cepat terjadi, sangat terlambat dan merugikan masyarakat jika tidak dilakukan inovasi pelayanan (Saenab, 2017). Inovasi dibutuhkan untuk mendapatkan solusi terbaik dari berbagai permasalahan yang dihadapi, baik oleh masyarakat, pelaku usaha, maupun pemerintah (Saenab, 2017).

Inovasi dapat membantu meningkatkan kinerja pelayanan serta meningkatkan daya tanggap terhadap harapan dan kebutuhan pengguna layanan (Saenab, 2017). Inovasi juga akan memudahkan dan mempercepat masyarakat dalam melakukan proses pelayanan sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien (Nasikhah, 2019).

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Makassar melakukan inovasi dengan menerapkan sistem antrian dan verifikasi berkas pelayanan klaim berbasis online. Inovasi ini dinamakan *electronic claim* atau disebut dengan klaim elektronik. Hal ini pun memudahkan bagi calon peserta klaim dalam mendapatkan layanan dan kepastian layanan. Hal ini memberikan solusi bagi beberapa permasalahan yang dihadapi sebelumnya (Alim, dkk., 2020).

Kurangnya informasi yang didapatkan oleh peserta mengenai pelayanan secara online melalui aplikasi e-klaim pada pengambilan nomor antrian secara online, menyebabkan terhambatnya pelaksanaan program ini. Keterbatasan kemampuan dan pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan e-klaim menjadi salah satu penghambat dalam penerapan inovasi (Anggraini & Guntur,

2021).

Tuntutan masyarakat terhadap peningkatan pelayanan publik yang lebih baik dan memuaskan menjadi salah satu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah (Nasikhah, 2019). Hal ini membutuhkan perhatian khusus dari BPJS Ketenagakerjaan sendiri dalam menangani setiap permasalahan yang terjadi dalam penyelenggaraan program Jaminan Hari Tua. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan analisis kebijakan program inovasi klaim elektronik jaminan hari tua di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Makassar.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang diambil oleh peneulis dalam penelitian ini adalah Bagaimana penerapan Inovasi klaim elektronik JHT di BPJS Ketenagakerjaan cabang Kota Makassar?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk memaparkan hasil dari penerapan Inovasi klaim elektronik Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Makassar.

## **I.4 Manfaat Penelitian**

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan mampu mengembangkan dan menambah khazanah keilmuan dalam bidang Administrasi Publik khususnya yang berkaitan dengan kebijakan inovasi pemerintah melalui BPJS Ketenagakerjaan.
2. Secara akademik, menambahkan pengetahuan bagi pengembangan ilmu administrasi publik di bidang kebijakan dan dapat memberikan kontribusi dan memperkaya ragam penelitian yang telah dibuat oleh para mahasiswa bagi departemen.

3. Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi masukan dalam kelancaran pengelolaan program inovasi klaim elektronik jaminan hari tua di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Makassar.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **II.1 Tinjauan Umum Tentang Inovasi Dalam Pelayanan Publik**

##### **II.1.1 Pengertian Inovasi**

Inovasi dalam konsep yang luas tidak hanya terbatas pada produk tetapi dapat berupa ide, cara-cara ataupun objek yang dipersepsikan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru. Inovasi juga sering digunakan untuk merujuk pada perubahan yang dirasakan sebagai hal yang baru oleh masyarakat yang mengalami (Suryani, 2008). Dalam konteks pemasaran dan konteks perilaku konsumen, inovasi dikaitkan dengan produk atau jasa yang sifatnya baru. Baru untuk merujuk pada produk yang memang benar-benar belum pernah ada sebelumnya di pasar dan baru dalam arti ada hal yang berbeda yang merupakan penyempurnaan atau perbaikan dari produk sebelumnya yang pernah ditemui konsumen di pasar.

Kata inovasi dapat diartikan sebagai “proses” atau “hasil” pengembangan dan atau pemanfaatan atau mobilisasi pengetahuan, keterampilan (termasuk keterampilan teknologis) dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaiki produk, proses yang dapat memberikan nilai yang lebih berarti. Inovasi adalah transformasi pengetahuan kepada produk, proses dan jasa baru, tindakan menggunakan sesuatu yang baru (Rosenfeld: Hutagalung & Hermawan, 2018).

Inovasi merupakan eksploitasi yang berhasil dari suatu gagasan baru atau dengan kata lain merupakan mobilisasi pengetahuan, keterampilan teknologis dan pengalaman untuk menciptakan produk, proses dan jasa baru (Mitra: Hutagalung & Hermawan, 2018). Inovasi adalah kesuksesan ekonomi dan sosial berkat diperkenalkannya cara baru atau kombinasi baru dari cara-cara lama dalam

mentransformasi input menjadi output yang menciptakan perubahan besar dalam hubungan antara nilai guna dan harga yang ditawarkan kepada konsumen dan/atau pengguna, komunitas, sosietas dan lingkungan (Vontana, Hutagalung & Hermawan, 2018).

Inovasi biasanya erat kaitannya dengan lingkungan yang berkarakteristik dinamis dan berkembang (Yogi: Hutagalung & Hermawan, 2018). Pengertian inovasi sendiri sangat beragam, dan dari banyak perspektif. Inovasi adalah sebuah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya (Rogers: Hutagalung & Hermawan, 2018). Sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produk yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi (Damanpour: Hutagalung & Hermawan, 2018).

Terdapat tiga konsep pokok yang dibahas Rogers dalam buku *Diffusion of Innovation* (DOI), yakni inovasi, difusi, dan adopsi. Inovasi adalah sebuah ide, praktik atau objek yang dipersepsikan sebagai sesuatu yang baru oleh individu. Sedangkan difusi merupakan proses mengkomunikasikan sebuah inovasi melalui saluran komunikasi tertentu dalam waktu tertentu kepada anggota sistem sosial. Adopsi akan terjadi ketika individu menggunakan secara penuh sebuah inovasi ke dalam praktek sebagai pilihan terbaik (Rogers, 1983).

### **II.1.2 Jenis-Jenis Inovasi**

Jenis-jenis inovasi menurut Robertson dalam buku Setiadi (2003) diharapkan dapat memberikan masukan yang positif dalam menciptakan inovasi layanan, jenis-jenis inovasi tersebut antara lain:

#### **1. Inovasi Terus Menerus**

Inovasi terus menerus adalah modifikasi dari produk yang sudah ada dan

bukan pembuatan produk yang baru sepenuhnya. Inovasi ini menimbulkan pengaruh yang paling tidak mengacaukan pola perilaku yang sudah mapan. Contohnya, memperkenalkan perubahan model baru, menambahkan mentol pada rokok atau mengubah panjang rokok.

## 2. Inovasi Terus Menerus Secara Dinamis

Inovasi terus menerus secara dinamis melibatkan penciptaan produk baru atau perubahan produk yang sudah ada, tetapi pada umumnya tidak mengubah pola yang sudah mapan dari kebiasaan belanja pelanggan dan pemakaian produk. Contohnya antara lain, sikat gigi listrik, compact disk, makanan alami dan raket tenis yang sangat besar.

## 3. Inovasi Terputus

Inovasi terputus melibatkan pengenalan sebuah produk yang sepenuhnya baru yang menyebabkan pembeli mengubah secara signifikan pola perilaku mereka. Contohnya, komputer, videocassette recorder. Cara yang paling mudah untuk mendeteksi keberhasilan inovasi adalah melalui pengecekan didapatkannya pelanggan baru (akuisisi pelanggan), pertumbuhan penjualan, loyalitas pelanggan, dan peningkatan margin keuntungan (Wibisono, 2006).

Jenis inovasi di sektor publik dapat juga dilihat dari pembagi tipologi inovasi di sektor publik seperti berikut ini (Halvorsen: Suwarno, 2008):

1. *A new or improved service* (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki), misalnya pelayanan kesehatan di rumah sakit.
2. *Process innovation* (inovasi proses), misalnya perubahan dalam proses penyediaan pelayanan atau produk.
3. *Administrative innovation* (inovasi bersifat administratif), misalnya penggunaan instrumen kebijakan baru sebagai hasil dari perubahan



kebijakan.

4. *System innovation* (sistem inovasi) adalah sistem baru atau perubahan mendasar dari sistem yang ada dengan mendirikan organisasi baru atau bentuk baru kerja sama dan interaksi.
5. *Conceptual innovation* (inovasi konseptual) adalah perubahan dalam outlook, seperti misalnya manajemen air terpadu atau mobility leasing.
6. *Radical change of rationality* (perubahan radikal) adalah pergeseran pandangan umum atau mental matriks dari pegawai instansi pemerintah.

Sedangkan Vries, dkk. (2015), menyimpulkan dari beberapa ahli bahwa jenis inovasi meliputi:

1. *Process innovation* (proses inovasi)

*Improvement of quality and technological process innovation product or service innovation efficiency of internal and external processes* (proses inovasi merupakan peningkatan kualitas dan efisiensi proses internal dan eksternal).

2. *Administrative process innovation* (proses administrasi inovasi)

*Creation of new organizational forms, the introduction of new management methods and techniques and new working methods* (proses administrasi inovasi merupakan penciptaan bentuk-bentuk organisasi baru, pengenalan metode manajemen baru dan teknik dan metode kerja baru).

3. *Technological process innovation* (proses inovasi teknologi)

*Creation or use of new technologies, introduced in an organization to render services to users and citizens* (proses inovasi teknologi merupakan penciptaan atau penggunaan teknologi baru, diperkenalkan dalam sebuah organisasi untuk memberikan layanan kepada pengguna dan warga).

4. *Product or service innovation* (produk atau layanan inovasi)

*Creation of new public services or products* (produk atau layanan inovasi merupakan penciptaan pelayanan publik baru atau produk).

5. *Governance innovation* (inovasi tata kelola)

*Development of new forms and processes to address specific societal problems* (inovasi tata kelola merupakan pengembangan bentuk-bentuk dan proses baru untuk mengatasi masalah sosial tertentu).

6. *Conceptual innovation* (inovasi konseptual)

*Introduction of new concepts, frames of reference or new paradigms that help to reframe the nature of specific problems as well as their possible solutions* (inovasi konseptual merupakan pengenalan konsep baru, kerangka acuan atau paradigma baru yang membantu untuk membingkai ulang sifat masalah spesifik serta solusi yang mungkin mereka).

### **II.1.3 Pengaplikasian Inovasi**

Terdapat empat faktor yang mendasari dalam pengaplikasian inovasi, terdiri dari (Nugroho: Setiadi, 2003):

1. Orientasi Produk

Konsumen menyukai produk yang menawarkan kualitas dan performance terbaik serta inovatif. Perusahaan seringkali mendesain produk tanpa input dari customer.

2. Orientasi Pasar

Kunci untuk mencapai tujuan organisasi terdiri dari penentuan kebutuhan dan keinginan dari target market serta memberikan kepuasan secara lebih baik dibandingkan pesaing. Ada empat faktor yang menjadi landasan utama konsep ini, yaitu:

- a. Penentuan target market secara tepat dan mempersiapkan program pemasaran yang sesuai.
- b. Fokus pada customer needs untuk menciptakan customer satisfaction.
- c. *Integrated marketing*, setiap bagian atau departement dalam perusahaan bekerja sama untuk melayani kepentingan konsumen yang terdiri dari dua tahap, yaitu: fungsi-fungsi marketing harus terkoordinir dan kerja sama antar departement.
- d. *Profitability*, profit diperoleh melalui penciptaan nilai pelanggan yang berkualitas, pemuasan akan kebutuhan pelanggan lebih baik daripada pesaing.

### 3. Orientasi Organisasi

Menentukan keinginan dan kebutuhan dari target market dan memberikan kepuasan secara lebih baik dibandingkan para pesaing melalui suatu cara yang dapat meningkatkan kesejahteraan konsumen dan masyarakat.

### 4. Orientasi Konsumen

Pada prinsipnya dalam penyebaran produk baru (inovasi), konsumen menginginkan produk yang ada tersedia di banyak tempat, dengan kualitas yang tinggi, akan tetapi dengan harga yang rendah sehingga konsumen lebih banyak mengkonsumsi barang dan bahkan sampai pembelian yang berulang-ulang.

Maka dapat disimpulkan bahwa keberhasilan sebuah inovasi ditandai dengan adanya keempat faktor diatas sebagai pendukung. Apabila inovasi yang telah diciptakan oleh suatu organisasi sudah memiliki faktor-faktor tersebut maka akan dapat dinyatakan berhasil (Hutagalung & Hermawan, 2018).

#### **II.1.4 Inovasi Pelayanan Publik**

Inovasi di sektor publik adalah salah satu jalan atau bahkan breakthrough untuk mengatasi kemacetan dan kebuntuan organisasi di sektor publik. Karakteristik dari sistem di sektor publik kaku harus mampu dicairkan melalui penularan budaya inovasi. Inovasi yang biasanya ditemukan di sektor bisnis kini mulai diterapkan dalam sektor publik. Budaya inovasi harus dapat dipertahankan dan dikembangkan dengan lebih baik.

Hal ini tidak terlepas dari dinamika eksternal dan tuntutan perubahan yang sedemikian cepat, yang terjadi di luar organisasi publik. Selain itu perubahan di masyarakat juga begitu penting sehingga demikian, maka sektor publik dapat menjadi sektor yang dapat mengakomodasi dan merespons secara cepat setiap perubahan yang terjadi (Suwarno, 2008).

Secara khusus inovasi dalam lembaga publik dapat didefinisikan sebagai penerapan ide-ide baru dalam implementasi, dicirikan oleh adanya perubahan langkah yang cukup besar, berlangsung lama dan berskala cukup umum sehingga dalam proses implementasinya berdampak cukup besar terhadap organisasi dan tata hubungan organisasi. Inovasi dalam pelayanan publik mempunyai ciri khas, yaitu sifatnya yang intangible karena inovasi layanan dan organisasi tidak semata berbasis pada produk yang dapat dilihat melainkan pada perubahan dalam hubungan pelakunya, yaituantara service provider dan service receiver (user), atau hubungan antar berbagai bagian di dalam organisasi atau mitra sebuah organisasi (Suwarno, 2008).

Pengertian inovasi dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan,

metodologi dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat. Dengan pengertian ini, inovasi pelayanan publik tidak harus diartikan sebagai upaya menyimpang dari prosedur, melainkan sebagai upaya dalam mengisi menafsirkan dan menyesuaikan aturan mengikuti keadaan setempat. Proses kelahiran suatu inovasi, bisa didorong oleh bermacam situasi (Suwarno, 2008).

Secara umum inovasi dalam layanan publik ini bisa lahir dalam bentuk inisiatif, seperti:

1. Kemitraan dalam penyampaian layanan publik, baik antara pemerintah dan pemerintah, sektor swasta dan pemerintah.
2. Penggunaan teknologi informasi untuk komunikasi dalam pelayanan publik.
3. Pengadaan atau pembentukan lembaga layanan yang secara jelas meningkatkan efektivitas layanan (kesehatan, pendidikan, hukum dan keamanan masyarakat).

Inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual.

#### **II.1.5 Kriteria Penilaian Inovasi**

Inovasi yang diikutsertakan dalam kompetisi inovasi pelayanan publik wajib memenuhi seluruh kriteria. Dalam menilai inovasi memerlukan kriteria-kriteria tertentu, adapun kriteria penilaian inovasi menurut Permen PANRB Nomor 7 Tahun 2021 yaitu:

1. Memiliki kebaruan, yaitu memperkenalkan gagasan yang unik, pendekatan yang baru dalam penyelesaian masalah, atau kebijakan dan desain pelaksanaan yang unik, atau modifikasi dari inovasi pelayanan publik yang telah ada, untuk penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Efektif, yaitu memperlihatkan capaian yang nyata dan memberikan solusi

dalam penyelesaian permasalahan.

3. Bermanfaat, yaitu menyelesaikan permasalahan yang menjadi kepentingan dan perhatian publik.
4. Dapat ditransfer/direplikasi, yaitu dapat dan/atau telah dicontoh dan/atau menjadi rujukan dan/atau diterapkan oleh penyelenggara pelayanan publik lainnya.
5. Berkelanjutan, yaitu mendapat jaminan terus dipertahankan yang diperlihatkan dalam bentuk dukungan program dan anggaran, tugas dan fungsi organisasi, serta hukum dan perundang-undangan.

Menurut Rogers (1995) dalam buku Hutagalung & Hermawan (2018) mengatakan bahwa inovasi mempunyai atribut sebagai berikut:

1. *Relative advantage* (keuntungan relatif)

Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.

2. *Compatibility* (kesesuaian)

Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta-merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

3. *Complexity* (kompleksitas)

Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

4. *Triability* (kemampuan diujicobakan)

Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

5. *Observability* (pengamatan)

Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Inovasi merupakan cara baru untuk menggantikan cara lama dalam mengerjakan atau memproduksi sesuatu.

### **II.1.6 Kapasitas Kepemimpinan Inovatif**

Kapasitas kepemimpinan inovatif (*innovative leadership capacity*) adalah kemampuan yang dimiliki seorang pemimpin untuk mendorong pengembangan inovasi dalam suatu organisasi tertentu. Seseorang pemimpin yang memiliki kapasitas inovasi adalah pemimpin yang tentu saja menguasai pengetahuan dan berwawasan luas dalam hal pengembangan inovasi. Pada dasarnya, penguasaan pengetahuan yang mendalam dan wawasan yang luas tidaklah cukup efektif dalam pengembangan inovasi jika tidak disertai dengan komitmen

yang tinggi dan kemampuan untuk melaksanakannya (Abdullah, 2020).

Dengan demikian, inovasi yang dikembangkan oleh seorang pemimpin dalam suatu organisasi diharapkan memberi dampak terhadap anggota organisasinya. Berdasarkan hasil temuan di lapangan, dapat digambarkan beberapa hal yang berkaitan dengan kapasitas kepemimpinan inovatif yang diukur melalui komitmen dan *political will* dari pemimpin dalam pemerintah daerah (Abdullah, 2020).

Tentunya peran dari pemimpin tidak hanya pada fase memunculkan gagasan dan ide untuk mengembangkan kebijakan dan program inovasi dalam menjelang penyelenggaraan program dalam pemerintahan daerah. Namun, pemimpin juga harus aktif dan paling terdepan dalam sosialisasi dan mensukseskan pelaksanaan program program inovatif tersebut walaupun terdapat perangkat daerah yang melaksanakan inovasi tersebut (Abdullah, 2020).

Kapasitas kepemimpinan inovatif seorang pemimpin bisa juga dinilai dari visi misi yang ingin dikembangkan. Peran pemimpin dalam pengembangan kebijakan dan program inovasi memang sangat dominan dan menonjol tetapi lebih baiknya lagi jika tetap melibatkan *stakeholder* dalam membangun gagasan dan ide ide terobosan agar program inovasi tersebut dapat terealisasi secara efektif (Abdullah, 2020).

### **II.1.7 Faktor-Faktor Keberhasilan Inovasi**

Produk baru yang dibuat perlu diperkenalkan kepada pasar agar produk tersebut diterima dan dipakai secara meluas. Proses mulai dikenalkan hingga digunakan oleh masyarakat secara luas inilah yang disebut proses difusi. Rogers dalam Suryani (2008) mendefinisikannya sebagai proses dimana inovasi



dikomunikasikan melalui saluran tertentu, dalam suatu jangka waktu tertentu diantara anggota suatu sistem sosial. Menurut Rogers dalam difusi ini terdapat beberapa faktor yang menentukan keberhasilan difusi inovasi, yaitu ada empat faktor:

#### 1. Karakteristik Inovasi (Produk)

Sebuah produk baru dapat dengan mudah diterima oleh konsumen masyarakat) jika produk tersebut mempunyai keunggulan relatif. Artinya produk baru akan menarik konsumen jika produk tersebut mempunyai kelebihan dibandingkan produk-produk yang sudah ada sebelumnya di pasar. Contohnya, *handphone*. Dalam waktu yang relatif pendek telah banyak digunakan oleh masyarakat karena produk tersebut mempunyai keunggulan relatif dibandingkan dengan sarana komunikasi sebelumnya.

Faktor produk lain berupa *compability* juga berpengaruh terhadap hasil inovasi. Produk yang kompatibel adalah produk yang mampu memenuhi kebutuhan, nilai-nilai, dan keinginan konsumen secara konsisten. Faktor ketiga dari karakteristik produk berpengaruh terhadap difusi adalah kompleksitas. Semakin kompleks, semakin sulit mengoperasikannya, semakin tidak menarik konsumen. Konsumen akan memilih produk yang sederhana dan mudah digunakan. Konsumen lebih menarik menggunakan produk yang lebih sederhana dibandingkan dengan produk yang kesulitan dalam pengoperasiannya.

Faktor keempat adalah kemampuan untuk dicoba (*triability*). Produk baru apabila memberikan kemudahan untuk dicoba dan dirasakan oleh konsumen akan menarik bagi konsumen. Dan faktor lain adalah kemampuan untuk dilihat konsumen (*observability*).

Observability lebih menunjuk pada kemampuan produk untuk dapat

dikomunikasikan kepada konsumen lainnya. Semakin mudah dilihat dan mampu mengomunikasikan kepada konsumen lain bahwa produk tersebut baru akan semakin menarik karena artinya mampu memberikan petunjuk kepada konsumen lain bahwa dirinya termasuk konsumen yang mengikuti perkembangan.

## 2. Saluran Komunikasi

Inovasi akan menyebar pada konsumen yang ada di masyarakat melalui saluran komunikasi yang ada. Suatu produk baru akan dapat dengan segera dan menyebar luas ke masyarakat (konsumen) jika perusahaan memanfaatkan saluran komunikasi yang banyak dan jangkauannya luas seperti media massa dan jaringan interpersonal.

## 3. Upaya Perubahan dari Agen

Perusahaan harus mampu mengidentifikasi secara tepat opinion leader yang akan digunakan dan mampu melibatkannya sebagai agen perusahaan untuk mempengaruhi konsumen atau masyarakat dalam menerima dan menggunakan produk baru (inovasi).

## 4. Sistem Sosial

Pada umumnya sistem sosial masyarakat modern lebih mudah menerima inovasi dibandingkan dengan masyarakat yang berorientasi pada sistem sosial tradisional karena masyarakat modern cenderung mempunyai sikap positif terhadap perubahan, umumnya menghargai terhadap pendidikan dan ilmu pengetahuan, mempunyai perspektif keluar yang lebih baik dan mudah berinteraksi dengan orang-orang di luar kelompoknya, sehingga mempermudah masukan penerimaan ide-ide baru dalam sistem sosial dan anggotanya dapat melihat dirinya dalam peran yang berbeda-beda.

### **II.1.8 Faktor-Faktor Penghambat Inovasi**

Dalam pelaksanaannya menurut Albury dikutip Suwarno (2008), inovasi tidak terjadi secara mulus atau tanpa resistensi. Banyak dari kasus inovasi di antaranya justru terkendala oleh berbagai faktor, antara lain:

1. Budaya yang tidak menyukai risiko (risk aversion). Hal ini berkenaan dengan sifat inovasi yang memiliki segala risiko, termasuk risiko kegagalan. Sektor publik, khususnya pegawai cenderung enggan berhubungan dengan risiko, dan memilih untuk melaksanakan pekerjaan secara prosedural-administratif dengan risiko minimal.
2. Secara kelembagaan, karakter unit kerja di sektor publik pada umumnya tidak memiliki kemampuan untuk menangani risiko yang muncul akibat dari pekerjaannya.
3. Keengganan menutup program yang gagal.
4. Ketergantungan terhadap figur tertentu yang memiliki kinerja tinggi, sehingga kecenderungan kebanyakan pegawai di sektor publik hanya menjadi follower. Ketika figur tersebut hilang, maka yang terjadi adalah stagnasi dan kemacetan kerja.
5. Hambatan anggaran yang periodenya terlalu pendek.
6. Hambatan administratif yang membuat sistem dalam berinovasi menjadi tidak fleksibel.
7. Sejalan dengan itu juga, biasanya penghargaan atas karya karya inovatif masih sangat sedikit. Sangat disayangkan hanya sedikit apresiasi yang layak atas prestasi pegawai atau unit yang berinovasi.

Seringkali sektor publik dengan mudahnya mengadopsi dan menghadirkan berangkat teknologi yang canggih guna memenuhi kebutuhan pelaksanaan

pekerjaannya. Namun di sisi lain muncul hambatan dari segi budaya dan penataan organisasi. Budaya organisasi ternyata belum siap untuk menerima sistem yang sebenarnya berfungsi memangkas pemborosan atau inefisiensi kerja.

Dalam melakukan inovasi banyak kendala atau hambatan yang dihadapi (Yudita, 2014). Bentuk dan sumber hambatan tersebut dapat bermacam-macam. Beberapa penghambat tersebut antara lain adalah:

1. Pemimpin atau pihak-pihak yang menolak menghentikan program atau membubarkan organisasi yang dinilai telah gagal.
2. Sangat tergantung kepada high performers bahkan top leader sebagai sumber inovasi.
3. Walaupun teknologi tersedia, tetapi struktur organisasi dan budaya kerja, serta proses birokrasi yang berbelit-belit menghambat berkembangnya inovasi.
4. Tidak ada rewards atau insentif untuk melakukan inovasi atau untuk mengadopsi inovasi.
5. Lemah dalam kecakapan untuk mengelola risiko atau mengelola perubahan.
6. Alokasi anggaran yang terbatas dalam sistem perencanaan jangka pendek.
7. Tuntutan penyelenggaraan pelayanan publik vs beban tugas administratif.
8. Budaya cari aman, "status quo", dan takut mengambil risiko dalam birokrasi masih terlalu kuat.

Inovasi dipengaruhi beberapa faktor-faktor yang dapat mendukung atau menjadi penghambat yang dikategorikan pada empat tingkatan (Vries,dkk., 2015), sebagai berikut:

1. Tingkat lingkungan, meliputi tekanan lingkungan (misalnya perhatian media/tuntutan publik); partisipasi dalam jaringan; aspek regulasi; kompatibel lembaga/organisasi/negara mengadopsi inovasi yang sama; dan persaingan dengan organisasi lain
2. Tingkat organisasi meliputi: sumber daya; gaya kepemimpinan; tingkat risiko keengganan/ ruang untuk belajar; insentif/ imbalan; konflik; dan struktur organisasi
3. Tingkat inovasi meliputi kemudahan dalam penggunaan inovasi; keuntungan relatif; kesesuaian; dan trialability.
4. Tingkat individu/karyawan meliputi: otonomi karyawan; posisi organisasi; pengetahuan dan keterampilan kerja terkait; kreativitas; aspek demografi; komitmen/kepuasan dengan pekerjaan; perspektif dan norma-norma bersama; inovasi penerimaan; hasil inovasi sektor publik; efektivitas; efisiensi; mitra swasta yang terlibat; warga yang terlibat; dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan faktor-faktor penghambat inovasi dari beberapa ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa dalam melaksanakan inovasi perlu memperhatikan faktor-faktor yang dapat menghambat terlaksananya inovasi. Faktor penghambat ini dapat berasal dari dalam lingkungan organisasi maupun luar lingkungan, perencanaan inovasi itu sendiri dan para pelaksana inovasi (karyawan/pekerja).

Sementara itu, inovasi dapat ditunjang oleh beberapa faktor pendukung seperti (Rogers, 2003):

1. Adanya keinginan untuk mengubah diri, dari tidak bisa menjadi bisa dan dari tidak tahu menjadi tahu.

2. Adanya kebebasan untuk berekspresi.
3. Adanya pembimbing yang berwawasan luas dan kreatif
4. Tersedianya sarana dan prasarana.
5. Kondisi lingkungan yang harmonis, baik lingkungan keluarga, pergaulan, maupun sekolah. Berdasarkan faktor-faktor di atas, maka dapat disimpulkan bahwa inovasi dapat terjadi jika terdapat kondisi (baik di dalam maupun lingkungan) yang memberi kesempatan dan mendukung terciptanya inovasi.

## **II.2 Tinjauan Umum Tentang Jaminan Hari Tua**

### **II.2.1 Pengertian Jaminan Hari Tua**

Program jaminan hari tua merupakan program penghimpunan dana yang ditujukan sebagai simpanan yang dapat dipergunakan oleh peserta terutama jika penghasilan yang bersangkutan berhenti karena berbagai sebab seperti meninggal dunia serta total tetap atau telah mencapai usia pensiun 55 tahun (Yuristisia, 2014).

### **II.2.2 Karakteristik Jaminan Hari Tua**

Berdasarkan UU No. 40 Tahun 2004 Program Jaminan Hari Tua memiliki karakteristik sebagai berikut:

8. Diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransisosal atau tabungan wajib:
  - a. Prinsip asuransi sosial didasarkan pada mekanisme asuransi dengan pembayaran iuran antara pekerja dan Pemberi Kerja.
  - b. Prinsip tabungan wajib didasarkan pada pertimbangan bahwa manfaat JHT berasal dari akumulasi iuran dan hasil pengembangan.
9. Tujuan penyelenggaraan adalah untuk menjamin agar Peserta menerima uang tunai apabila memasuki masa pensiun, mengalami cacat total tetap, atau

meninggal dunia.

10. Kepesertaan perorangan.
11. Manfaat berupa uang tunai dibayarkan sekaligus saat Peserta memasuki usia pensiun, meninggal dunia atau mengalami cacat total.

### **II.2.3 Kelembagaan Jaminan Hari Tua**

Berdasarkan UU No. 24 Tahun 2011, Program jaminan hari tua diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS Ketenagakerjaan).

### **II.2.4 Mekanisme Penyelenggaraan Jaminan Hari Tua**

Berdasarkan UU No. 40 Tahun 2004, Pasal 36 dan PP No. 46 Tahun 2015 Peserta jaminan hari tua adalah seorang yang telah membayar iuran, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia yang telah membayar iuran. Peserta program JHT terdiri atas:

1. Peserta Penerima Upah yang bekerja pada Pemberi Kerja selain penyelenggara Negara.
2. Peserta bukan penerima upah.

### **II.2.5 Iuran Jaminan Hari Tua**

Peserta penerima upah yang bekerja pada pemberi kerja selain penyelenggara negara. Besaran iuran 5,7% upah dengan ketentuan:

1. 2,0% (dua koma nol persen) upah ditanggung oleh pekerja.
2. 3,7% (tiga koma tujuh persen) upah ditanggung oleh pemberi kerja.

Upah yang dimaksud adalah upah pokok dan tunjangan tetap sebulan, apabila upah dibayarkan harian, maka dasar perhitungan pembayaran iuran JHT dihitung dari upah sehari dikalikan 25 (dua puluh lima). Pekerja borongan atau satuan hasil, upah sebulan sebagai dasar pembayaran iuran JHT dihitung dari

upah rata-rata 3 (tiga) bulan terakhir. Pekerja yang pekerjaannya tergantung pada keadaan cuaca yang upahnya didasarkan pada upah borongan, upah sebulan sebagai dasar pembayaran iuran JHT dihitung dari upah rata-rata 12 (dua belas) bulan terakhir.

Bagi peserta bukan penerima upah didasarkan pada jumlah nominal tertentu dari penghasilan Peserta yang ditetapkan dalam daftar Lampiran PP No. 46 Tahun 2015. Peserta memilih jumlah nominal tertentu tersebut sebagai dasar perhitungan iuran sesuai penghasilan masing-masing. Dasar perhitungan dalam lampiran tersebut akan dievaluasi secara berkala paling lama 3 (tiga) tahun yang ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah.

#### **II.2.6 Tata Cara Pengajuan Jaminan Hari Tua**

Tata cara pengajuan jaminan hari tua (JHT) dapat dilihat sebagai berikut (Yuristisia, 2014):

1. Setiap permintaan JHT tenaga kerja harus mengisi dan menyampaikan formulir 5 BPJS Ketenagakerjaan kepada kantor BPJS Ketenagakerjaan setempat dengan melampirkan:
  - a. Kartu peserta Jamsostek (KPJ) atau BPJS Ketenagakerjaan asli.
  - b. Kartu identitas diri KTP/SIM (fotokopi dan asli).
  - c. Surat keterangan pemberhentian bekerja dari perusahaan atau penetapan pengadilan hubungan industrial.
  - d. Kartu keluarga (KK).
  - e. Fotocopy buku tabungan
  - f. Formulir JHT yang telah diisi.
  - g. NPWP untuk saldo di atas Rp.50.000.000 (lima puluh juta rupiah).



2. Permintaan pembayaran JHT bagi tenaga kerja yang mengalamicacat total dilampiri dengan surat keterangan dokter.
3. Permintaan pembayaran JHT bagi tenaga kerja yang meninggalkanwilayah Republik Indonesia dilampiri dengan:
  - a. Pernyataan tidak bekerja lagi di Indonesia.
  - b. Fotokopi paspor.
  - c. Fotokopi visa
4. Permintaan pembayaran JHT bagi tenaga kerja yang meninggal duniasebelum usia 55 tahun dilampiri:
  - a. Surat keterangan kematian dari rumah sakit/kepolisian/kelurahan.
  - b. Fotokopi kartu keluarga.
5. Permintaan pembayaran JHT bagi tenaga kerja yang berhenti bekerja dari perusahaan sebelum usia 55 tahun telah memenuhi masa kepesertaan lima tahun telah melewati masa tunggu 1 bulan terhitung sejak tenaga kerja yang bersangkutan berhenti bekerja melampirkan:
  - a. Fotokopi surat keterangan berhenti bekerja dari perusahaan.
  - b. Surat pernyataan belum bekerja lagi.
  - c. Permintaan pembayaran JHT bagi tenaga kerja yang menjadi Pegawai Negeri Sipil/POLRI/ABRI.

Selambat-lambatnya 30 hari setelah pengajuan tersebut BPJS

Ketenagakerjaan melakukan pembayaran JHT (Yuristisia, 2014).

### **II.2.7 Tata cara Pembayaran Iuran Jaminan Hari Tua**

1. Bagi pemberi kerja selain penyelenggara negara

Iuran dibayarkan setiap bulan paling lambat tanggal 15 pada bulan berikutnya dari bulan iuran yang bersangkutan dengan melampirkan data

pendukung seluruh pekerja dan dirinya. Apabila tanggal 15 tersebut jatuh pada hari libur, iuran dibayarkan pada hari kerja berikutnya. Keterlambatan pembayaran iuran dikenakan denda sebesar 2% (dua persen) untuk setiap bulan keterlambatan yang dihitung dari iuran yang seharusnya dibayarkan. Denda tersebut ditanggung oleh pemberi kerja. Denda keterlambatan tersebut merupakan pendapat lain dari dana jaminan sosial.

## 2. Bagi peserta bukan penerima upah

Iuran dibayarkan secara sendiri-sendiri setiap bulan, melalui wadah, atau melalui kelompok tertentu yang dibentuk paling lambat tanggal 15 bulan berikutnya dari bulan iuran yang bersangkutan. Apabila tanggal 15 tersebut jatuh pada hari libur, iuran dibayarkan pada hari kerja berikutnya.

### **II.2.8 Manfaat Jaminan Hari Tua**

Manfaat JHT akan dibayarkan kepada peserta berdasarkan akumulasi dan hasil pengembangannya jika peserta memenuhi salah satu persyaratan berikut (Yuristisia, 2014):

1. Mencapai umur 55 tahun atau meninggal dunia atau cacat total tetap.
2. Mengalami PHK setelah menjadi peserta sekurang-kurangnya lima tahun dengan masa tunggu satu bulan.
3. Menjadi warga negara asing dengan pergi keluar negeri dan tidak kembali atau menjadi pegawai negeri sipil (PNS)/TNI/POLRI.

Manfaat dari program jaminan hari tua adalah berupa uang tunai yang besarnya merupakan nilai akumulasi iuran ditambah hasil pengembangannya, yang dibayarkan secara sekaligus apabila:

1. Peserta mencapai usia pensiun.
2. Peserta mengalami cacat total tetap.

### 3. Peserta meninggal dunia.

Besarnya manfaat JHT adalah sebesar nilai akumulasi seluruh iuran yang telah disetor ditambah hasil pengembangannya dan dibayar secara sekaligus, setelah Peserta memiliki masa kepesertaan paling singkat 10 tahun. Setelah masa kepesertaan ini manfaat JHT dapat diambil paling banyak 30% dari jumlah JHT, untuk kepemilikan rumah atau paling banyak 10% untuk keperluan lain sesuai persiapan memasuki masa pensiun.

Manfaat JHT berupa uang tunai yang dibayarkan kepada Peserta apabila Peserta berusia 56 tahun, meninggal dunia, atau mengalami cacat total tetap. Sesuai PP No. 60 Tahun 2015 tentang Perubahan atas PP No. 46 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program JHT, Manfaat JHT bagi Peserta mencapai usia pensiun tersebut, termasuk juga Peserta yang berhenti bekerja, meliputi:

1. Peserta mengundurkan diri.
2. Peserta terkena pemutusan hubungan kerja.
3. Peserta yang meninggalkan Indonesia untuk selama-lamanya.

#### **II.2.9 Klaim Elektronik**

Klaim elektronik adalah layanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan yang ditujukan kepada masyarakat untuk melakukan pengajuan klaim menggunakan layanan elektronik atau online. Klaim elektronik ini merupakan salah satu layanan *electronic service* yang dimiliki oleh BPJS Ketenagakerjaan. Fasilitas ini mulai diberlakukan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Makassar pada tahun 2016. Layanan ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pengajuan klaim, terkhusus pada klaim Jaminan Hari Tua (JHT) yang merupakan klaim terbanyak di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Makassar. Layanan ini diluncurkan agar prosedur pelayanan klaim

dengan cara manual bisa dipermudah dengan menggunakan bantuan teknologi informasi dan telekomunikasi (Alim, dkk., 2020).

## II.2.10 Flowchart Pencairan/Klaim Jaminan Hari Tua

Adapun tahapan-tahapan untuk mencairkan dana JHT, antara lain:

**Gambar II.1**

### **Prosedur Klaim Jaminan Hari Tua BPJS Ketenagakerjaan**



Sumber : bpjs ketenagakerjaan, 2023

### 1. Cek Kelengkapan Dokumen

Tahap pertama dari proses dan tahapan pencairan dana JHT BPJS adalah pemeriksaan dokumen. Dokumen memang merupakan syarat yang utama dari hal apapun yang berkaitan dengan pencairan keuangan. Di BPJS sendiri proses pemeriksaan dokumen biasanya dilakukan oleh petugas satpam dengan menggunakan map ceklis. Petugas security ini akan mengecek satu persatu dokumen dan berkas-berkas yang Anda bawa. Apabila ada satu saja dokumen yang kurang, petugas tidak akan meloloskan kita ke tahapan selanjutnya.

Peserta akan disuruh pulang terlebih dahulu untuk melengkapi dokumen yang kurang. Dan jika ada dokumen yang belum difotocopy, petugas security biasanya akan menyarankan dan menyuruh peserta untuk memfotocopy terlebih dahulu.

Dokumen-dokumen yang wajib dilengkapi dan difotocopy dalam proses pencairan uang JHT BPJS Ketenagakerjaan tersebut antara lain: Kartu Peserta Jamsostek/BPJS TK, paklaring, KTP atau SIM., Kartu Keluarga dan buku tabungan. Jadi sebaiknya sebelum berangkat peserta perlu melengkapi dan memfotocopy dulu beberapa dokumen yang dibutuhkan tersebut.

## 2. Mengisi Formulir Klaim Jaminan Hari Tua

Ketika dokumen yang dibutuhkan dinyatakan telah lengkap oleh petugas. Dalam tahap ini peserta akan diberikan formulir pencairan jaminan hari tua oleh petugas. Tugas peserta pada tahap ini adalah mengisi formulir tersebut dengan data-data yang benar dan lengkap.

## 3. Menandatangani Surat Pernyataan Sedang Tidak Bekerja

Setelah peserta mengisi formulir dengan lengkap dan benar, peserta nanti juga akan diwajibkan untuk mengisi surat pernyataan. Surat pernyataan ini berisi sebuah keterangan yang menyatakan bahwa peserta memang sedang tidak bekerja di perusahaan manapun. Surat pernyataan tersebut harus peserta tandatangan di atas materai Rp. 6000 sebagaipenguatnya pernyataan.

## 4. Letakkan Dokumen Ke Dalam Dropbox

Semua berkas yang telah di periksa beserta formulir permohonan dan surat pernyataan yang telah ditandatangani tersebut harus dimasukkan kedalam sebuah map. Selanjutnya, peserta harus meletakkan map tadi di dalam dropbox yang telah disediakan, yang nantinya akan diperiksa kembali oleh petugas.

## 5. Ambil Nomor Antrian

Saat peserta meletakkan dokumen atau berkas tadi ke dalam dropbox, peserta jangan lupa untuk mengambil nomor antrian yang ada di bawah dropbox. Setelah itu, duduklah di kursi tunggu untuk menunggu panggilan pada proses berikutnya. Pemanggilan akan dilakukan berdasarkan urutan nomor antrian yang ada.

#### 6. Verifikasi Data Diri

Setelah nama peserta dipanggil berdasarkan nomor urutan, maka peserta masuk ke tahap verifikasi data. Pada tahap verifikasi data diri ini peserta akan sedikit diwawancarai dengan beberapa pertanyaan. Biasanya pertanyaan yang diajukan yaitu kapan terakhir kerja, gaji terakhir berapa, siapa nama Ibu kandung.

#### 7. Foto Diri

Setelah sesi wawancara, peserta akan diminta untuk foto diri. Untuk peserta BPJS ketenagakerjaan yang sudah tidak bekerja dan akan mengambil 100% saldo JHT-nya. Foto diri ini akan menjadi bukti bahwa orang yang difoto tersebut sudah pernah mengambil semua uang JHT-nya.

#### 8. Menerima Tanda Bukti Transaksi

Tahapan pencairan dana JHT BPJS ketenagakerjaan adalah adalah penerimaan tanda bukti transaksi. Saat yang JHT sudah ditransfer oleh BPJS ketenagakerjaan ke rekening bank Anda, maka Anda akan menerima tanda buktinya. Pada tahapan ini Anda juga akan menerima kembali KTP, Kartu Keluarga dan Buku Tabungan Anda yang asli. Sementara Kartu Peserta Jamsostek/BPJS ketenagakerjaan yang sudah dicairkan tidak akan dikembalikan lagi.

### II.3 Kerangka Pikir

Kerangka berfikir merupakan alur pemikiran yang diambil dari suatu teori yang dianggap relevan dengan fokus/judul penelitian dalam upaya menjawab masalah-masalah yang ada dirumusan masalah penelitian dalam upaya menjawab permasalahan inovasi pelayanan klaim elektronik jaminan hari tua di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Makassar. Maka teori dari Everett M Rogers (1995) yang dianggap mendekati untuk mengukur keberhasilan inovasi pelayanan tersebut.

Adapun gambar alur kerangka pikir, sebagai berikut:

Gambar II.2 Kerangka Pikir

