

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam mewujudkan tujuan pembentukan Negara Indonesia dan masyarakat Indonesia yang sejahtera, adil, dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Negara perlu melakukan berbagai upaya untuk memenuhi hak warga negara atas pekerjaan dan kehidupan yang layak melalui cipta kerja. Cipta kerja adalah usaha penciptaan kerja melalui usaha kemudahan, perlindungan, dan pemberdayaan maka pemerintah berusaha secara maksimal dengan menciptakan jaminan sosial untuk masyarakat. Jaminan sosial adalah salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh masyarakat mendapatkan kebutuhan dasar hidupnya yang layak. Jaminan sosial nasional merupakan suatu tata cara penyelenggaraan program jaminan sosial oleh beberapa badan penyelenggaraan jaminan sosial dengan tujuan untuk memberikan jaminan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta dan anggota keluarganya. Untuk mewujudkan sistem jaminan sosial maka pemerintah perlu membentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang didasari oleh prinsip kegotongroyongan, nirlaba, keterbukaan, kehati hatian, akuntabilitas, portabilitas, kepesertaan bersifat wajib, dana amanat, dan hasil pengelolaan dana jaminan sosial seluruhnya untuk pengembangan program dan kepentingan peserta.

Penulis memutuskan untuk melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) atau magang di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Rungkut Surabaya yang termasuk perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) karena ada berbagai macam keuntungan yang akan didapat. Keuntungan pertama adalah memperluas jaringan, relasi dan pengalaman yang berguna di perusahaan BUMN. Keuntungan kedua adalah jika penulis sebagai peserta magang sangat berkompeten selama kegiatan magang atau PKL di perusahaan tersebut maka saat lulus dan terdapat lowongan kerja yang sesuai dengan kriteria penulis maka ada peluang lebih diutamakan untuk menjadi

karyawan di perusahaan BUMN tersebut. Keuntungan ketiga, penulis mendapatkan sertifikat, dan jika suatu saat penulis akan bekerja maka kegiatan magang di perusahaan BUMN ini akan menjadi nilai tambah.

Dengan adanya pandemi Covid-19 banyak aktivitas masyarakat sangat dibatasi dan masyarakat wajib menaati protokol kesehatan juga saat memproses klaim di BPJS. Oleh karena itu digitalisasi pelayanan klaim BPJS Ketenagakerjaan berperan penting bagi masyarakat agar dapat tetap mentaati protokol kesehatan saat memproses klaim dan dan bagi BPJS untuk tetap memberikan pelayanan yang baik bahkan meningkatkan keefektifan bekerja serta kepuasan pelanggan. Berdasarkan uraian tersebut, penulis memutuskan menulis Laporan Tugas Akhir dengan judul “Transformasi Pelayanan Klaim BPJS Ketenagakerjaan dari Manual Menjadi Digital Penuh”.

1.2 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penulisan tugas akhir ini yaitu membahas secara khusus mengenai transformasi pelayanan klaim BPJS Ketenagakerjaan dari Manual menjadi digital penuh. Transformasi pelayanan klaim BPJS Ketenagakerjaan dibagi menjadi tiga tahap yaitu pelayanan klaim manual (dengan tatap muka), pelayanan klaim semi digital dengan menggunakan aplikasi Layanan Tanpa Kontak Fisik (Lapak Asik), pelayanan klaim digital penuh dengan menggunakan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO).

1.3 Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Tujuan Penulisan Laporan Tugas Akhir ini adalah memahami transformasi pelayanan klaim BPJS Ketenagakerjaan dari manual menjadi digital penuh.

1.4 Manfaat Penulisan Tugas Akhir

Manfaat Laporan Tugas Akhir ini bagi penulis adalah sebagai peningkatan pengetahuan tentang tranformasi pelayanan klaim BPJS Ketenagakerjaan dari manual menjadi digital penuh menggunakan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO).

Penulisan laporan tugas akhir ini juga memberikan manfaat bagi pembaca khususnya mahasiswa program studi Administrasi Perkantoran D-III untuk lebih

memahami tentang transformasi pelayanan klaim BPJS Ketenagakerjaan dari manual menjadi full digital.

1.5 Sistematika Penulisan

Laporan Tugas Akhir ini disusun dalam lima bab yang selanjutnya dapat diuraikan pada sistematika penulisan ini. Bab I merupakan pendahuluan berisi latar belakang menguraikan alasan pemilihan topik, ruang lingkup yang membahas tentang batasan pembahasan topik, tujuan Tugas Akhir, manfaat Tugas Akhir, dan sistematika penulisan.

Bab II yaitu tinjauan pustaka berisi pembahasan teori-teori yang berhubungan dengan topik Tugas Akhir ini. Bab ini menjelaskan antara lain tentang transformasi, pelayanan klaim, pelayanan klaim sistem Manual dan sistem digital.

Bab III menjelaskan tentang gambaran umum perusahaan tempat PKL dan pelaksanaan kegiatan PKL. Gambaran umum perusahaan menjelaskan tentang bidang usaha perusahaan tempat penulis menjalankan PKL, logo dan budaya perusahaan termasuk visi dan misinya, dan struktur organisasi. Sedangkan pelaksanaan kegiatan PKL merupakan pemaparan kegiatan yang dilakukan penulis selama melaksanakan praktik kerja lapangan.

Bab IV membahas dan menjelaskan tentang transformasi pelayanan klaim dari manual menjadi digital penuh di BPJS Ketenagakerjaan tempat penulis melaksanakan PKL.

Bab V adalah kesimpulan dan saran berdasarkan pembahasan secara menyeluruh mengenai topik laporan tugas akhir.