



Implementasi Pelayanan Lapak Asik Berbasis *Online* dalam Klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa

Implementation of Online-Based Lapak Asik Services in Old Age Guarantee Claims at BPJS Ketenakerjaan Branch Tanjung Morawa

Wirda Khairati¹⁾, Nina Angelia¹⁾*, & Evi Yunita Kurniaty³⁾*

1) Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area, Indonesia

2) Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area, Indonesia

Abstrak

Pelatihan adalah untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap seorang aparatur agar dapat melaksanakan tugas dan pekerjaannya dengan baik dalam studi administrasi publik yaitu dalam pembuatan kebijakan. Peneliti ini berbentuk deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu mendeskripsikan data yang diperoleh dari lapangan dan menjelaskannya dengan kata-kata. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis seberapa efektif diklat untuk peningkatan kapasitas aparatur dalam merumuskan kebijakan di BPKAD Provinsi Sumatera Utara dan untuk mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala dalam pelaksanaan diklat untuk meningkatkan kapasitas aparatur dalam merumuskan kebijakan yang efektif. Fenomena dalam penelitian ini adalah kurangnya minat aparatur untuk mengikuti diklat, kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung pelatihan untuk peningkatan kapasitas aparatur yang efektif dalam pengambilan kebijakan di BPKAD Provinsi Sumatera Utara.

Kata Kunci: Efektivitas; Pelatihan; Penyusunan Kebijakan

Abstract

Training is to improve the knowledge, skills and attitudes of an apparatus so that they can carry out their duties and work well in the study of public administration, namely in policy making. This researcher is in the form of descriptive with a qualitative approach, namely describing the data obtained from the field and explaining it in words. This study aims to describe and analyze how effective the training is to increase the capacity of the apparatus in formulating policies in BPKAD, North Sumatra Province and to identify what factors include obstacles in the implementation of training to increase the capacity of the apparatus in formulating effective policies. The phenomena in this study are the lack of interest of the apparatus in participating in the training, the lack of facilities and infrastructure to support training for effective capacity building of the apparatus in policy making at BPKAD, North Sumatra province.

Keywords: Effectiveness; Training; Policy Making

How to Cite: Khairati, W. Angelia. N. & Kurniaty, E.Y. ((2023). Implementasi Pelayanan Lapak Asik Berbasis Online Dalam Klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 5(1) 2023: 20-26,



PENDAHULUAN

Di tengah ganasnya pandemi covid-19, virus baru yang berasal dari Kota Wuhan sejak awal tahun 2020 mulai menyebar luas di berbagai negara belahan dunia salah satunya Negara Indonesia. Kondisi ini ditanggapi serius oleh pemerintah Indonesia, sehingga Pemerintah telah menjalankan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di berbagai wilayah Indonesia, termasuk Kota Medan. Selain pembatasan kegiatan masyarakat, hal itu mempengaruhi kegiatan usaha yang selanjutnya berdampak pada perekonomian. Terhambatnya kegiatan ekonomi secara otomatis membuat pelaku ekonomi lebih efisien dalam mengurangi kerugian sehingga menyebabkan banyak pekerja yang di-PHK. Berdasarkan data Kementerian Tenaga Kerja (Kemnaker) pada tanggal 7 April 2020, dampak pandemi COVID-19, terdapat 39.977 perusahaan sektor formal yang di-PHK karyawannya dan jumlah yang di-PHK terdapat 1.010.579 pekerja. (Kantor Humas Kemnaker, 2020). Timbulnya berbagai permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat yang terkena dampak, maka diperlukan adanya suatu program atau kebijakan yang dapat menyelesaikan permasalahan tersebut, pemecahannya dapat berasal dari masyarakat itu sendiri maupun dari pemerintah. Salah satu program pemerintah untuk tenaga kerja yang diberhentikan adalah terdaftar sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan (Suryani, & Suharyanto, 2016).

Dalam kondisi tertentu, dana JHT yang sebagian dipungut dari tenaga kerja juga dibutuhkan untuk menunjang kehidupan meskipun masih dalam usia produktif. Untuk itu pemerintah telah melakukan perubahan terhadap PP No 46 Tahun 2015 dengan PP No 60 Tahun 2015, dimana manfaat JHT dapat dipungut pada saat peserta pensiun dengan masa tunggu 1 (satu) bulan setelah berhenti bekerja dan tidak lagi harus menunggu pendaftaran minimal 10 (sepuluh) tahun. Sebagai layanan publik, BPJS Ketenagakerjaan tentu sangat memperhatikan setiap pelayanan yang diberikan kepada konsumennya, terutama dalam hal proses klaim jaminan hari tua (JHT). Perubahan dan penyempurnaan layanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Hal inilah yang menjadi terobosan baru bagi perusahaan untuk mengkomodir pengajuan klaim JHT di tengah situasi pandemi, yakni Lapak Asik.

Lapak Asik adalah singkatan dari Layanan Tanpa Kontak Fisik yang diaktifkan sebagai panduan protokol layanan klaim JHT selama pandemi covid19. Layanan ini merupakan media pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Layanan ini telah diterapkan di seluruh cabang sejak Maret 2020. Layanan tersebut dari saluran online dan onsite. Dari kedua saluran tersebut, saluran online merupakan media yang paling banyak diminati. Melalui protokol online Asik, peserta tidak perlu datang ke kantor BPJS Ketenagakerjaan, cukup mendaftar secara online. Hal ini selain memudahkan peserta, juga berdampak positif dalam memutus mata rantai penyebaran virus. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa merupakan cabang dari kantor BPJS Ketenagakerjaan Sumatera Utara (SUMBAGUT). Sebagai kantor cabang, BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa menerima klaim santunan dari peserta program asuransi, salah satunya layanan jaminan hari tua dalam layanan Lapak Asik.

Implementasi pelayanan Lapak Asik berbasis online pada klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan cabang Tanjung Morawa masih memiliki beberapa kelemahan. Dari segi komunikasi, dalam pelaksanaannya masih banyak pekerja yang belum memahami mengenai Lapak Asik berbasis online dalam mengajukan klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Kurangnya sosialisasi terinci kepada seluruh pekerja dari pihak penyelenggara mengenai Lapak Asik berbasis online dalam mengajukan klaim Jaminan Hari Tua belum berjalan dengan baik. Sosialisasi kepada seluruh peserta sangat penting dilakukan. Dengan adanya permasalahan maka peneliti tertarik untuk untuk mengangkat permasalahan tersebut dalam penelitian yang berjudul "Implementasi Pelayanan Lapak Asik Berbasis Online dalam Klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa".

Pengertian Implementasi menurut Merrile S. Grindle dalam Agustino (2006), "Implementasi kebijakan merupakan ukuran keberhasilan yang dapat diamati dari proses, ditentukan dengan menanyakan apakah pelaksanaan program sesuai dengan yang telah ditentukan, yaitu dengan melihat tindakan program dari proyek individu dan kedua apakah tujuan program telah tercapai. Pendapat lain menurut Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier (dalam Solichin Abdul Wahab, 2008:65) mengatakan bahwa makna implementasi kebijakan adalah "Memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijaksanaan, yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijaksanaan negara, yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat/dampaknya pada masyarakat atau kejadian-kejadian".

Setiap implementasi dianggap berhasil jika mencapai tujuan yang diharapkan atau mencapai hasil. Karena pada prinsipnya suatu kebijakan dibuat untuk mencapai hasil yang diinginkan yang dapat dinikmati atau dirasakan oleh masyarakat. Menurut Edward III (Subarsono, 2005) ada empat faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan, yaitu: 1) Komunikasi memegang peranan/fungsi penting dalam menentukan keberhasilan kebijakan publik dalam 2) Sumber daya didefinisikan sebagai alat untuk mencapai tujuan atau manfaat dari kesepakatan yang ada, atau sebagai individu yang merancang dan menghasilkan hasil untuk mencapai strategi dan tujuan yang ditetapkan oleh organisasi. Menurut Edwards III, sumber daya yang diperlukan untuk implementasi adalah: Personil, informasi, kewenangan dan fasilitas fisik seperti sarana dan prasarana pendukung untuk memperlancar proses komunikasi kebijakan. 3) Disposisi adalah sikap dan komitmen pelaksana terhadap kebijakan atau program yang perlu dilaksanakan, karena setiap kebijakan memerlukan pelaksana yang memiliki keinginan dan komitmen yang kuat untuk mencapai tujuan kebijakan yang diharapkan. 4) Struktur birokrasi yang merupakan salah satu aspek struktural terpenting dari setiap organisasi adalah adanya *Standard Operating Procedures* (SOP) yang mengatur alur kerja antar pelaksana, terutama ketika pelaksanaan program melibatkan lebih dari satu institusi.

Dalam konteks yang menjadi acuan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Bab I Pasal 1 tentang Pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan publik sebagai suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi seluruh warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang diberikan. oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan Pelayanan Lapak Asik Berbasis Online dalam Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa, serta untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan Layanan Lapak Asik Berbasis *Online* dalam Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif yaitu penelitian kualitatif. Menurut Moleong, konsep penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena apa yang sedang dialami oleh subjek penelitian (Moleong, 2007). Penelitian ini dilakukan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa saat penelitian berlangsung dari Februari 2021 hingga Maret 2021.

Penelitian ini dilakukan dengan bantuan informan. Moleong beranggapan bahwa informan adalah orang-orang yang menjadi sumber informasi bagi penelitian yang akan dilakukan (Moleong, 2009). Informan dalam penelitian ini dibagi menjadi tiga yaitu informan kunci, informan utama dan informan pendukung. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kabid Pelayanan di

Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa. Informan utama dalam penelitian ini adalah *Customer Service Officer (CSO)* di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa. Dan informan pendukung dalam penelitian ini adalah berbagai peserta program BPJS Ketenagakerjaan, khususnya peserta yang mengajukan klaim jaminan hari tua.

Penelitian ini juga menggunakan berbagai metode pengumpulan data yang berbeda untuk memperoleh informasi yang jelas. Pengumpulan data yang pertama adalah observasi, yaitu teknik pengumpulan data dimana objek yang akan diteliti diamati secara langsung. Teknik pengumpulan data yang kedua adalah wawancara, jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam atau *in-depth interview*. Wawancara mendalam adalah suatu cara untuk mengumpulkan data atau informasi secara langsung tatap muka dengan informasi untuk memperoleh data yang lengkap dan rinci. Dan pengumpulan data yang ketiga adalah dokumentasi. Menurut Sugiyono, dokumentasi adalah catatan peristiwa yang telah terjadi. Dokumen dapat berupa tulisan, gambar atau karya monumental seseorang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Pelayanan LAPAK ASIK (Layanan Tanpa Kontak Fisik) dalam Klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa

Implementasi kebijakan merupakan tahapan yang sangat penting dalam proses kebijakan publik. Pada tahap ini, suatu kebijakan dapat menentukan keberhasilan suatu proses kebijakan dimana tujuannya adalah untuk menyempurnakan program yang direncanakan dan membuat kebijakan tersebut berjalan. Pelaksanaan kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik diartikan sebagai pelaksanaan atau pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Purba et al., 2019; Elvira et al., 2022; Simamora et al., 2022; Nainggolan et al., 2022).

Layanan Tanpa Kontak Fisik (LAPAK ASIK) merupakan bentuk inovasi kebijakan publik dalam penyelenggaraan layanan publik digital bagi masyarakat untuk memberikan layanan terbaik di masa pandemi. Lapak Asik Online menawarkan layanan klaim jaminan hari tua berbasis web yang dapat diakses dari mana saja tanpa peserta harus ke kantor cabang layanan. Berdasarkan hasil wawancara tentang pelaksanaan layanan LAPAK ASIK online di kantor BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Morawa, hal ini dapat dilihat dari berbagai faktor implementasi kebijakan menurut teori George C. Edward III :

Komunikasi. Penyaluran (transmisi) komunikasi dalam pengimplementasian Lapak Asik (Layanan Tanpa Kontak Fisik) berbasis online di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa sudah dilakukan sosialisasi melalui via webinar, membagikan brosur kepada peserta, pemasangan spanduk beserta poster tentang Lapak Asik berbasis online di area kantor Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa. Dengan adanya penyaluran (transmisi) yang dilakukan pihak penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan cabang Tanjung Morawa kepada peserta klaim Jaminan Hari Tua artinya implementasi Lapak Asik sudah berjalan dengan baik. Hal ini sebagai bentuk mewujudkan tercapainya tujuan Implementasi Lapak Asik Berbasis Online dalam Program Jaminan Hari Tua di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa.

Konsistensi yang dilakukan pihak BPJS ketenagakerjaan cabang Tanjung Morawa dalam melakukan sosialisasi Lapak Asik (Layanan Tanpa Kontak Fisik) berbasis online kepadakelompok pekerja dan perusahaan dilakukan sebanyak satu bulan sekali. Hal ini membuktikan bahwa para pelaksana berusaha membuktikan kinerjanya dilapangan.

Sedangkan kejelasan komunikasi yang dilakukan pihak penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan cabang Tanjung Morawa melalui brosur tanpa melakukan sosialisasi secara tatap muka dan menjelaskan secara rinci kepada peserta bagaimana petunjuk pengajuan klaim Jaminan

Hari Tua secara online. Sehingga peserta kurang memahami bagaimana proses Lapak Asik berbasis online.

Sumber Daya. Ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam melakukan proses implementasi Lapak Asik secara online di BPJS Ketenagakerjaan cabang Tanjung Morawa sudah terpenuhi. Dengan pelaksana yang memiliki pengalaman di bidangnya masing-masing. Namun jika dibutuhkan, dapat menambah pegawai baru untuk memberikan layanan jaminan hari tua. Sarana dan prasarana penunjang pelayanan yang memadai peralatan IT, AC, akses internet, printer, dan anggaran tahunan yang cukup untuk mengoperasikan layanan lapak-asik berbasis online.

Disposisi. Berdasarkan hasil wawancara mengenai faktor disposisi di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa ini berjalan dengan cukup baik. Disposisi (sikap/kecenderungan) sebagai faktor pendukung pelayanan pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa sangat baik. karena para karyawan sudah memiliki komitmen, pengabdian, tanggung jawab dan kejujuran yang tinggi. Keluhan dan saran tentang Lapak Asik Online juga diterima dengan baik. Pengetahuan karyawan tentang pemberian layanan terlihat sempurna.

Struktur Birokrasi. Struktur birokrasi merupakan faktor yang memengaruhi implementasi kebijakan Lapak Asis online dan juga merupakan faktor pendukung karena sektor jasa terstruktur, yang organisasinya terdiri dari kepala kepala bidang pelayanan, penata madya pelayanan, dan CSO. Keberhasilan kebijakan Mekanisme Kerja yang ditetapkan untuk mengatur pelaksanaan suatu kebijakan.

Dari hasil wawancara terhadap faktor struktur birokrasi, maka struktur birokrasi yang digunakan di kantor BPJS Tanjung Morawa sudah sesuai dengan kebutuhan organisasi. Struktur organisasi terstruktur dengan jelas dan memberikan gambaran tentang pembagian tugas, tanggung jawab, dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sesuai dengan petunjuk pelaksanaan. Adapun Alur Layanan Tanpa Kontak Fisik (LAPAK ASIK) berbasis online di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa sebagai berikut.



Gambar 1. Alur Layanan Tanpa Kontak Fisik (LAPAK ASIK) berbasis online di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa

Faktor Pendorong dan Penghambat dalam Implementasi LAPAK ASIK Berbasis Online di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa

Faktor pendorong dalam implementasi LAPAK ASIK berbasis online di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa adalah dari segi sumber daya manusia dalam pelayanan berbasis online di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa menjadi faktor sangat

diperlukan sebagai operasional pelayanan. Para pegawai bidang pelayanan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa adalah Orang yang berpengetahuan dan memiliki komitmen yang tinggi terhadap keberhasilan layanan lapak asik online, alur layanan online yang tidak melalui prosedur yang sulit dan tepat waktu, membuatnya mudah dan cepat. Dengan adanya fasilitas yang didukung membantu para Customer Service Officer (CSO) yaitu berupa sarana alat bantu komputer lengkap dengan alat pendengar yang tersedia di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa. Dengan alat tersebut petugas layanan BPJAMSOSTEK bisa mewawancarai peserta klaim Jaminan Hari Tua dengan menyiapkan semua dokumen asli untuk diperlihatkan ke kontak via video call dari Aplikasi Whatsapp tanpa melakukan kontak fisik, serta adanya jaringan wireless fidelity (wi-fi) sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Jangka waktu yang dibutuhkan oleh petugas layanan BPJAMSOSTEK memiliki maksimal waktu 10 menit dalam melayani setiap peserta klaim. Menghemat waktu dan kontak fisik dengan peserta klaim, petugas bisa mewawancarai peserta sekaligus, tentunya dengan alat yang tersedia.

Sedangkan faktor penghambat dalam implementasi LAPAK ASIK berbasis online di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa adalah hambatan dari peserta yang disebabkan karena kurangnya pemahaman peserta tentang penggunaan perangkat IT, itulah sebabnya sosialisasi Lapak Asik online yang disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan masih belum optimal, karena di era pemahaman teknologi informasi saat ini hanya dirasakan oleh anak-anak remaja (usia 18 tahun keatas), sedangkan orang tua (usia 30 keatas) masih kurang memahami tata cara penggunaan teknologi informasi dan komunikasi beserta gangguan jaringan yang diakibatkan karena listrik padam ataupun pengaruh sinyal yang susah terutama di daerah pedesaan yang masih belum meratanya akses internet sehingga dalam melakukan klaim online seperti mengunggah dokumen menjadi terhambat dan susah dihubungi untuk melakukan interview kepada peserta melalui video call sehingga memperlambat proses pelayanan.

SIMPULAN

Berikut kesimpulan yang dapat diambil dari rumusan masalah dan hasil penelitian yang dilakukan peneliti terhadap pelaksanaan pelayanan Lapak Asik online pada pengajuan jaminan hari tua di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa. Proses Pelaksanaan Pelayanan Asik online dalam klaim jaminan hari tua di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa dipertimbangkan berdasarkan empat aspek penting, yang Edward III kemukakan yaitu: 1) Komunikasi: Komunikasi yang dilaksanakan pihak BPJS Ketenagakerjaan cabang Tanjung Morawa antara pimpinan pengurus dan personil pelaksana dan instruksi atau perintah pengurus kepada personil pelaksana telah disampaikan sebagaimana mestinya. Namun sosialisasi pihak penyelenggara mengenai Lapak Asik online untuk mengajukan permohonan jaminan hari tua kepada seluruh pekerja masih belum berjalan dengan baik. 2) Sumber daya: Fasilitas pendukung yang dapat digunakan untuk melaksanakan kegiatan Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan, seperti anggaran tahunan, peralatan ruangan, komputer, AC, ruangan administrasi, printer, komputer dan fasilitas penunjang pelayanan lainnya yang memadai. Dibandingkan dengan jumlah pegawai/tenaga pelaksana di kantor masih kurang. 3) Disposisi karyawan terlihat baik. Karyawan berkinerja baik, sopan, dan mengerjakan tugas mereka dengan serius. 4) Struktur Birokrasi: Dibandingkan dengan struktur organisasi pelaksanaan/pembagian tugas, Standard Operating Procedure (SOP) sudah baik dan sesuai dengan petunjuk pelaksanaan. Faktor pendorong penerapan lapak asik dalam jaminan hari tua (JHT) online adalah kompetensi pegawai, sistem dan proses pelayanan, sarana dan prasarana, masa pelayanan, dan iuran/biaya pelayanan. Namun kendala dalam pelaksanaan lapak asik online adalah peserta kurang mahir dalam penggunaan perangkat teknologi informasi dan komunikasi, peserta tetap harus datang ke kantor BPJS jika tidak dapat mengunggah dokumen pada saat pendaftaran, peserta tidak mempunyai fasilitas

untuk mengajukan klaim, peserta Klaim tidak dapat diakses pada saat wawancara individu dan jaringan internet peserta tidak stabil.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, S. (2008). Analisis Kebijakan Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara. Edisi Kedua. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Abdullah, J. (2018). Bentuk-Bentuk Jaminan Sosial dan Manfaatnya. Institut Agama Islam Negeri Kudus, 122-135.
- Agustino, L. (2006). Dasar-Dasar Kebijakan Publik. Bandung: Alfabeta.
- Hernimawati. (2018). Model Implementasi Reklame. Surabaya: Jakad Publishing
- Elvira, M. D. V., Muda, I., & Suharyanto, A. (2022). Implementasi Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 10 Tahun 2020 tentang Program Indonesia Pintar pada SMAN 4 Kisaran Kabupaten Asahan. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 4(1), 87-95.
- Hogwood, B. W., & Gunn, L. A. (2004). *Policy Analysis for The Real World*. New York: Oxford University Press.
- Moeleong, L.J. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. RemajaRosdakarya.
- Muda, I. (2019). *Transparansi Implementasi Kebijakan Publik*. Medan: MediaPersada.
- Mustafa, A. T. (2017). *Kemitraan dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Calpulis.
- Nainggolan, N. U., Batubara, M., & Suharyanto, A. (2022). Implementasi Program Generasi Berencana (GenRe) di Kelurahan Tegal Rejo Kecamatan Medan Perjuangan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 4(1), 83-92.
- Natipulu, D., Lubis, M. R., Revida, E., & Putra, S.H.(2020). *E-Government: Implementasi, Strategi, dan Inovasi*. Yayasan Kita Menulis.
- Nugroho, R. D. (2003). *Kebijakan Publik (Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi)*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Piteradja, A. C., Pangkey, M. S., & Rares, J. J. (2018). Implementasi Program Jaminan Hari Tua Di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(49).
- Purba, J.F. Tarigan, U. & Nasution, I. & Suharyanto, A. (2019). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik. *PERSPEKTIF*, 8 (2): 77-83.
- Rukin. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Takalar: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik*. Sleman: Budi Utama. (Suyanto & Sutinah, 2005)
- Simamora, D. M. B., Batubara, B. M., & Suharyanto, A. (2022). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Daerah Keuangan pada Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Medan. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 4(1), 69-78.
- Soepomo, I. (1981). *Pengantar Hukum Perburuhan*. Jakarta: Djambatan.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, A. I., & Suharyanto, A. (2016). Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kesehatan di Rumah Sakit Umum Sibuhuan. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 4(1), 86-99.
- Suyanto, B., & Sutinah. (2005). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Winarno, B. (2011). *Kebijakan Publik (Teori, Proses, dan Studi Kasus)*. Caps Publishing.
- Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua (JHT)
- PP Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease (Covid-19)
- Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1992 tentang jaminan sosial tenaga kerja
- Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004 tentang sistem jaminan sosial Nasional
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011 pasal 6 ayat 2 tentang program BPJS Ketenagakerjaan
- <https://kemnaker.go.id/news/all>
- <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/>
- <http://www.jamsosindonesia.com/>