

**INOVASI LAYANAN TANPA KONTAK FISIK (LAPAK ASIK)
PADA KANTOR BADAN PENYELENGGARA JAMINAN
SOSIAL KETENAGAKERJAAN (BPJAMSOSTEK) CABANG
TANJUNGPINANG**

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2022**

**INOVASI LAYANAN TANPA KONTAK FISIK (LAPAK ASIK)
PADA KANTOR BADAN PENYELENGGARA JAMINAN
SOSIAL KETENAGAKERJAAN (BPJAMSOSTEK) CABANG
TANJUNGPINANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana



**NICO SAPUTRA
NIM. 170563201072**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG**

2022

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua Orang Tua saya Bapak Suprianto dan Ibu Supatmi yang telah memberikan do'a, nasihat, yang selalu mengingatkan dalam hal kebaikan, dukungan moril maupun materil yang tidak pernah dilupakan oleh saya. Serta Istri saya Angelica dan calon anak saya yang sedang di dalam kandungan yang sangat saya cintai dan kasihi sebagai pilar dan motivasi terbesar saya menyelesaikan skripsi ini.



PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nico Saputra
NIM : 170563201072
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Inovasi Layanan Tanpa Kontak Fisik pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJAMSOSTEK) Cabang Tanjungpinang

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 07 Juli 2022

Yang Membuat Pernyataan,



Nico Saputra
NIM. 170563201072

**PERSETUJUAN
SKRIPSI UNTUK DIUJIAN**

Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa:

Nama : Nico Saputra
Nomor Induk Mahasiswa : 170563201072
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : Inovasi Layanan Tanpa Kontak Fisik pada Kantor
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
Ketenagakerjaan (BPJAMSOSTEK)
Cabang Tanjungpinang

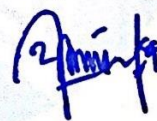
Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Skripsi ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta disetujui untuk diujikan.

Menyetujui, tanggal: 24 Juni 2022
Pembimbing Utama,



Edison, S.AP., MPA
NIDN. 1030128601

Menyetujui, tanggal: 24 Juni 2022
Pembimbing Pendamping,



Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos, M.Si
NIDN. 0016038702

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Edison, S.AP., MPA
NIDN. 1030128601

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Nico Saputra
Nomor Induk Mahasiswa : 170563201072
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Inovasi Layanan Tanpa Kontak Fisik pada Kantor
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
Ketenagakerjaan (BPJAMSOSTEK)
Cabang Tanjungpinang

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 07 Juli 2022 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji,

1. Assist. Prof. Dr. Edy Akhavari, S.Sos., M.Si Ketua (.....)
NIDN. 1008096901
2. Assist. Prof. Dr. Rudi Subiyakto, S.Sos., M.A Anggota 1 (.....)
NIDN. 1016127402
3. Lecture. Chaerey Ranba Sholeh, S.A.P., M.A.P Anggota 2 (.....)
NIDN. 0002119205
4. Assist. Prof. Edison, S.A.P., MPA Anggota 3 (.....)
NIDN. 1030128601
5. Assist. Prof. Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos, M.Si Anggota 4 (.....)
NIDN. 0016038702

Disahkan Oleh:
Dekan,



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabarrakatuh.

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kenikmatan berupa nikmat kesehatan serta nikmat umur sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "***Inovasi Layanan Tanpa Kontak Fisik (Lapak Asik) pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJAMSOSTEK) Cabang Tanjungpinang***" serta shalawat dan salam tidak lupa pula penulis panjatkan kepada junjungan alam yakni Nabi Muhammad SAW yang telah membuka mata hati dan pikiran kita akan pentingnya sebuah ilmu pengetahuan. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji. Dalam menyelesaikan skripsi ini, banyak pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Agung Dharma Syakti, S.Pi, DEA, selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis mendapatkan ilmu dan pengetahuan pada lembaga yang di pimpin.
2. Dr. Oksep Adhayanto, M.H., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang yang telah mengesahkan secara resmi judul penelitian sehingga penulis skripsi ini berjalan dengan lancar.

3. Edison, S.AP., MPA selaku Ketua Prodi Ilmu Admunustrasi Negara yang telah banyak membantu selama perkuliahan.
4. Agus Hendrayady, M.Si selaku Penasihat Akademik (PA) yang selalu memberi bimbingan Akademik dimasa perkuliahan.
5. Edison, S.AP., MPA selaku Pembimbing Utama yang telah banyak membantu dan memberi arahan dalam penelitian ini dan bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing skripsi ini hingga selesai.
6. Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos, M.Si selaku Pembimbing Pendamping yang telah banyak memberikan masukan agar terselesainya skripsi ini dan bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing skripsi ini.
7. Bapak/Ibu dosen yang telah banyak memberikan sumbangsih ilmunya kepada penulis serta seluruh staf pegawai tata usaha di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah memberikan pelayanan yang cepat dan mudah kepada penulis dalam rangka menyelesaikan skripsi ini.
8. Terimakasih saya ucapkan kepada kedua orang tua saya, yaitu Bapak Suprianto dan Ibu Supatmi yang selalu mendo'akan dan memberikan semangat kepada saya untuk menyelesaikan skripsi ini hingga akhir.
9. Terimakasih saya ucapkan kepada istri saya, yaitu Angelica yang selalu mendo'akan dan memberikan *support* dan motivasi serta menjadi pilar untuk saya menyelesaikan skripsi ini hingga akhir.
10. Terimakasih saya ucapkan kepada pihak Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan cabang Tanjungpinang serta Masyarakat yang telah

menerima saya melakukan penelitian dan telah banyak membantu serta memberi dukungan mendapatkan data dalam penyelesaian skripsi ini.

11. Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan Ilmu Administrasi Negara angkatan 2017 yang sama-sama berjuang dari awal perkuliahan.

Penulis berdo'a semoga amal baik yang telah diberikan mendapat ridho dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penelitian ini mengingat keterbatasan waktu serta ilmu pengetahuan yang penulis miliki.

Oleh karena itu, saran serta kritikan yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan untuk lebih menyempurnakan tulisan ini.

Wassalamualaikum Warrahmatullahi Wabarrakatuh.

Tanjungpinang, 24 Juni 2022

Penulis

PERNYATAAN

PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, sebagai sivitas akademika Universitas Maritim Raja Ali Haji:

Nama : Nico Saputra
Nomor Induk Mahasiswa : 170563201072
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

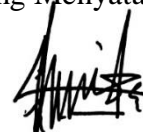
Inovasi Layanan Tanpa Kontak Fisik (LAPAK ASIK) pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJAMSOSTEK) cabang Tanjungpinang

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Maritim Raja Ali Haji berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tanjungpinang
Pada tanggal : 07 Juli 2022

Yang Menyatakan,



Nico Saputra

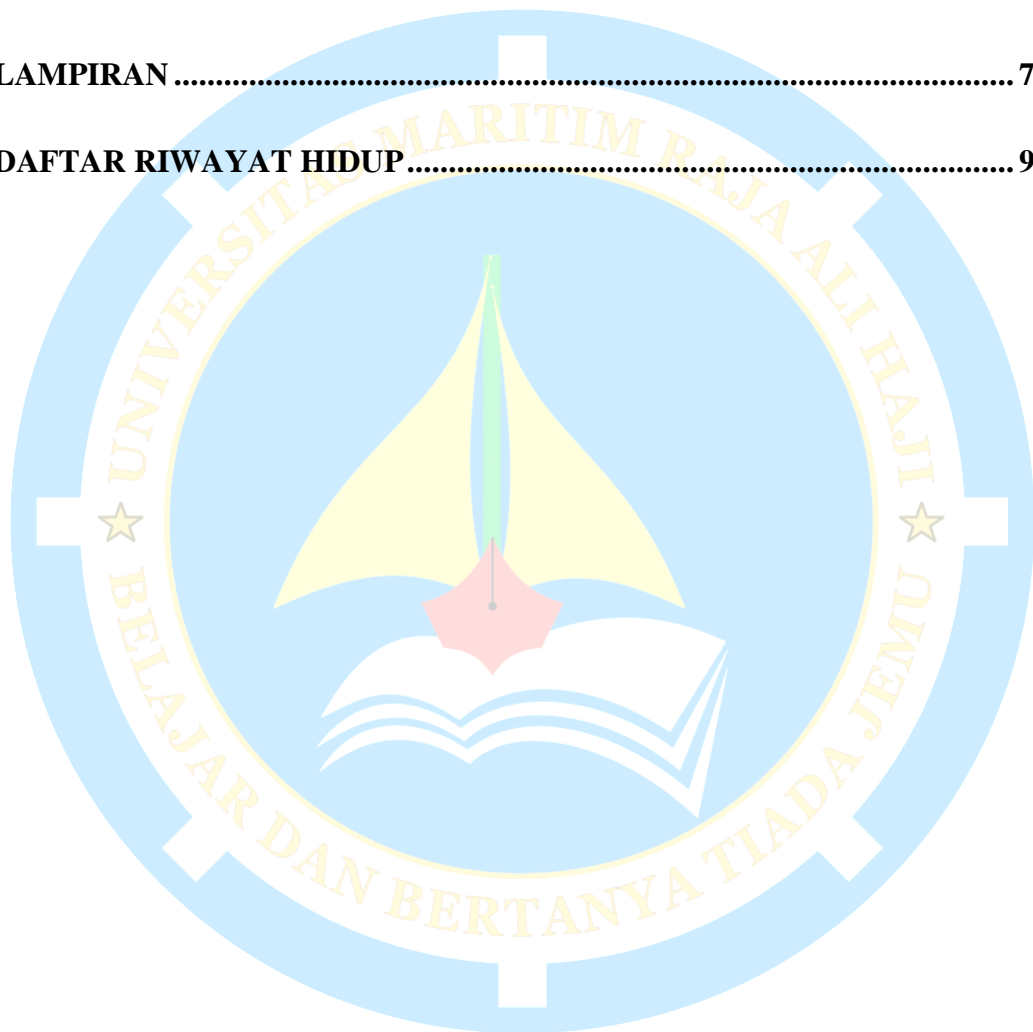
NIM. 170563201072

DAFTAR ISI

PERSEMBAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	ix
Abstrak.....	x
Abstract	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Tinjauan Pustaka	8

2.2	Kerangka Teori	12
2.2.1	Pelayanan Publik	12
2.2.2	Inovasi.....	20
2.2.3	Inovasi Pelayanan Publik	28
2.2.4	<i>Electronic Government</i>	31
2.2.5	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJAMSOSTEK)	35
2.3	Kerangka Pemikiran.....	37
2.4	Definisi Konsep.....	38
BAB 3 METODE PENELITIAN		41
3.1	Pendekatan Penelitian.....	41
3.2	Objek dan Lokasi Penelitian	42
3.2.1	Objek Penelitian	42
3.2.2	Lokasi Penelitian	42
3.3	Fokus Penelitian.....	42
3.4	Sumber Data	43
3.5	Teknik Pengumpulan Data	43
3.5.1	Observasi.....	44
3.5.2	Wawancara.....	44
3.5.3	Dokumentasi	45
3.6	Informan	45
3.7	Teknik Analisis Data.....	46
3.2	Jadwal Penelitian.....	50
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		52
4.1	Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian	52
4.1.1	Deskripsi Wilayah Kota Tanjungpinang.....	52
4.1.2	Gambaran Umum Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan.....	53
4.2	Hasil Penelitian	57
a.	<i>Relative advantage</i> atau keuntungan relatif.....	57
b.	<i>Compatibility</i> atau kesesuaian.....	60
c.	<i>Complexity</i> atau tingkat kerumitan.....	63

<i>d. Triability atau kemungkinan dicoba.....</i>	65
<i>e. Observability atau kemudahan diamati.....</i>	67
BAB 5 PENUTUP	70
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran.....	72
DAFTAR REFERENSI	74
LAMPIRAN	77
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	98



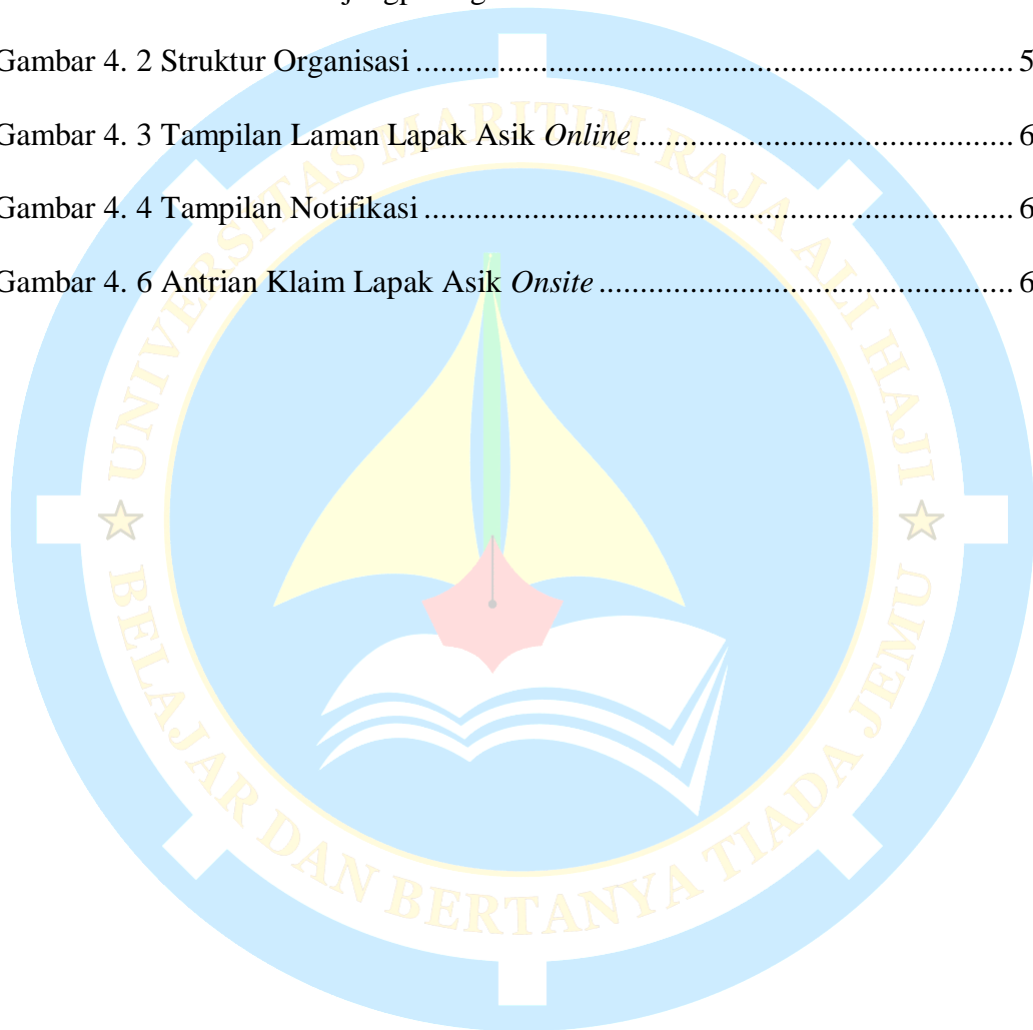
DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tinjauan Pustaka	8
Tabel 3. 1 Data Informan	46
Tabel 3. 2 Rancangan Jadwal Penelitian.....	51



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Dana Klaim JHT Tahun 2019-2021	3
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	38
Gambar 4. 1 Peta Kota Tanjungpinang	52
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi	56
Gambar 4. 3 Tampilan Laman Lapak Asik <i>Online</i>	62
Gambar 4. 4 Tampilan Notifikasi	64
Gambar 4. 6 Antrian Klaim Lapak Asik <i>Onsite</i>	69



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	77
Lampiran 2 Surat Rekomendasi Penelitian dari Fakultas	80
Lampiran 3 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian dari Lokasi Penelitian.....	81
Lampiran 4 Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing.....	82
Lampiran 5 Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Usulan Penelitian	84
Lampiran 6 Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Skripsi.....	86
Lampiran 7 Lembar Perbaikan Skripsi	88
Lampiran 8 Dokumentasi Foto.....	89

