



Nivedana

Jurnal Komunikasi dan Bahasa

E-ISSN: 2723-7664



@ the Author(s) 2026

Volume 7 Number 1, January-March 2026

Submitted 23 Nov 2025

Revised 20 Feb 2026

Accepted 15 March 2026

<https://doi.org/10.53565/nivedana.v7i1.2266>

IMPLEMENTASI KOMUNIKASI DIGITAL PADA WEB LAPAK ASIK DALAM KLAIM JHT DI BPJS KETENAGAKERJAAN BOGOR

Novia Fitri Aisyah¹, Amiruddin Saleh²

*Corresponding Author: noviafitriaisyah@apps.ipb.ac.id

Abstract

The Covid-19 pandemic has driven a massive transformation in public services, including BPJS Ketenagakerjaan, which has introduced the Lapak Asik digital service innovation to facilitate direct claims for Old Age Security (JHT). This study aims to analyze the implementation of the Lapak Asik website in the JHT claim process at the Bogor Branch Office of BPJS Ketenagakerjaan and to analyze the obstacles encountered in the implementation of the Lapak Asik website in the JHT claim process. The theory used is the e-government theory, which emphasizes the use of information technology to improve the accessibility, transparency, and efficiency of public services. The research method used a qualitative approach through observation, active participation, interviews, and literature studies during a four-month internship. The results of the study show that the implementation of the Lapak Asik website as a digital communication tool in the JHT claim process at the Bogor Branch Office of BPJS Ketenagakerjaan has helped speed up and simplify the service process, but its effectiveness is not yet optimal because many participants are still unfamiliar with how to use the digital system. Therefore, it is necessary to improve digital education through video tutorial training, as well as strengthen technical support by providing online assistance services such as chat or a dedicated hotline to help participants who experience difficulties when submitting digital claims. In addition, increased socialization and assistance are needed.

Keywords: bpjs ketenagakerjaan, e-government, jht, lapak asik, online claims

Abstrak

Pandemi Covid-19 telah mendorong transformasi besar-besaran dalam layanan publik, termasuk BPJS Ketenagakerjaan, yang telah memperkenalkan inovasi layanan digital Lapak Asik untuk memudahkan pengajuan klaim secara langsung untuk Jaminan Hari Tua (JHT). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi situs web Lapak Asik dalam proses klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bogor dan menganalisis hambatan yang dihadapi dalam implementasi situs web Lapak Asik dalam proses klaim JHT. Teori yang digunakan adalah teori *e-government*, yang menekankan penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan efisiensi layanan publik. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif melalui observasi, partisipasi aktif, wawancara, dan studi literatur selama magang empat bulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Web Lapak Asik sebagai alat komunikasi digital dalam proses klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bogor telah membantu mempercepat dan menyederhanakan proses layanan, namun efektivitasnya belum optimal karena banyak peserta masih belum familiar dengan cara menggunakan sistem digital. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pendidikan digital melalui pelatihan tutorial video, serta penguatan dukungan teknis dengan menyediakan layanan bantuan online seperti chat atau hotline khusus untuk membantu peserta yang mengalami kesulitan saat mengajukan klaim.

Nivedana: Journal of Communication and Language

Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Raden Wijaya Wonogiri

Volume 7, Number 1, Jan-March 2026 / nivedana@radenwijaya.ac.id

digital. Selain itu, peningkatan sosialisasi dan pendampingan secara langsung juga penting agar transformasi digital ini dapat diterima secara merata oleh seluruh peserta.

Kata kunci: bpjs ketenagakerjaan, *e-government*, jht, lapak asik, klaim online

¹Program Studi Komunikasi Digital dan Media, Sekolah Vokasi IPB University

²Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia, Lembaga Kepemimpinan dan Pendidikan

PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 yang muncul pada tahun 2020 mengguncang dunia dan membawa perubahan besar di berbagai sektor kehidupan, virus yang pertama kali teridentifikasi di Kota Wuhan, China. Penyebarannya yang begitu cepat hingga ke Indonesia membuat pemerintah menetapkan berbagai kebijakan penanganan, salah satunya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Kebijakan ini membatasi aktivitas tatap muka masyarakat, termasuk dalam sektor pelayanan publik, yang sebelumnya sangat bergantung pada interaksi langsung. Situasi tersebut menjadi tantangan besar bagi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS Ketenagakerjaan), sebagai lembaga yang memiliki tanggung jawab memberikan perlindungan sosial kepada pekerja di Indonesia. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan merupakan lembaga yang memberikan layanan jaminan sosial dan perlindungan bagi tenaga kerja di Indonesia.

Menurut Sinaga dan Gaol (2020:43) Keselamatan kerja perlu mendapat fokus khusus karena terkait dengan kesehatan karyawan dalam bekerja, serta berdampak pada performa kerjanya. Menurut Rahma (2021:1489) BPJS ketenagakerjaan adalah program yang dibuat pemerintah guna memberikan perlindungan kepada setiap karyawan dalam menghadapi risiko sosial ekonomi melalui metode asuransi sosial. Sebagai bagian dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial institusi ini berstatus sebagai Badan Hukum Publik yang memiliki tugas khusus dalam menyelenggarakan program jaminan sosial di bidang ketenagakerjaan. Menurut Muin (2024:68) landasan hukum penyelenggaraan program tersebut tertuang dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, yang mencakup berbagai bentuk perlindungan bagi tenaga kerja, meliputi Jaminan Pensiun, Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian, Jaminan Hari Tua (JHT), serta Jaminan Kehilangan Pekerjaan. Menurut Indah *et al.* (2024:62) JHT merupakan salah satu program yang diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan untuk memberikan manfaat finansial kepada peserta.

Berbagai permasalahan muncul di tengah masyarakat akibat dampak yang ditimbulkan, sehingga dibutuhkan adanya program atau kebijakan sebagai solusi. Upaya penyelesaian masalah tersebut dapat berasal dari inisiatif masyarakat maupun dari kebijakan pemerintah. Salah satu bentuk dukungan pemerintah bagi pekerja yang terdampak Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) adalah melalui program BPJS Ketenagakerjaan. Bagi tenaga kerja yang telah terdaftar sebagai peserta, mereka diberikan kesempatan untuk mengajukan klaim dan mencairkan dana JHT sebagai jaring pengaman sosial. Menurut Azmarani *et al.* (2025:2126) program JHT bertujuan untuk menjamin peserta akan menerima uang tunai apabila memasuki masa pensiun, mengalami cacat total atau tetap, serta meninggal dunia. Jaminan Hari Tua merupakan program perlindungan sosial yang memberikan manfaat berupa uang tunai bagi peserta ketika sudah tidak lagi produktif bekerja. Dana tersebut dapat dicairkan dalam berbagai kondisi, misalnya saat memasuki usia pensiun 56 tahun, sesuai kesepakatan pensiun dalam Perjanjian Kerja Bersama (PKB) perusahaan, berhenti berusaha bagi pekerja Bukan Penerima Upah (BPU), berakhirnya Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT), mengundurkan diri dari perusahaan, mengalami PHK, meninggalkan Indonesia secara permanen, menderita cacat total tetap, maupun saat peserta meninggal dunia.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan menghadirkan inovasi layanan Lapak Asik (Layanan Tanpa Kontak Fisik) pada Maret tahun 2020 sebagai respon terhadap kebutuhan pekerja dalam mengajukan klaim JHT. Program ini diimplementasikan secara nasional melalui dua mekanisme utama, yaitu kanal digital (*online*) dan layanan terbatas di kantor cabang (*onsite*). Menurut Khairati *et al.* (2023:23) kehadiran Lapak Asik tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi proses klaim, tetapi juga untuk menjaga kualitas pelayanan publik dalam situasi pembatasan interaksi langsung.

Fokus penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana implementasi layanan Lapak Asik oleh BPJS Ketenagakerjaan, khususnya dalam memfasilitasi proses klaim JHT di masa pandemi Covid-19. Teori yang digunakan adalah teori *e-government*, menurut Sakawati dan Yamin (2024:56) teori *e-government* adalah menekankan penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan efisiensi layanan publik. Sedangkan, menurut Majid (2021:191) *e-government* merupakan bentuk penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi sebagai sarana untuk meningkatkan kinerja dalam memberikan layanan

kepada masyarakat, dunia usaha, serta berbagai pihak terkait lainnya, dengan tujuan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Penelitian ini menitikberatkan pada peran Lapak Asik sebagai sarana komunikasi digital antara BPJS Ketenagakerjaan dengan peserta, efektivitasnya dalam meningkatkan kemudahan dan kecepatan pelayanan, serta tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis implementasi Web Lapak Asik oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bogor sebagai sarana komunikasi digital dalam pelayanan klaim JHT, mengidentifikasi sejauh mana Web Lapak Asik mampu menghadirkan layanan yang efektif, efisien, dan mudah diakses peserta, khususnya dalam mendukung kemudahan proses klaim JHT. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji bagaimana peran komunikasi digital melalui Web Lapak Asik dapat meningkatkan transparansi, kecepatan, serta kepuasan peserta, sekaligus menelaah hambatan dan tantangan yang muncul dalam implementasinya di lapangan. Penelitian terdahulu oleh Ningtyas dan Nurhadi (2024:1) yang berjudul “Implementasi Pelayanan Penggunaan Web Lapak Asik terhadap Peningkatan Pelayanan Klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Juanda” lebih berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan klaim melalui penggunaan Web Lapak Asik. Namun, penelitian tersebut belum banyak mengulas secara mendalam mengenai peran Web Lapak Asik sebagai sarana komunikasi digital antara BPJS Ketenagakerjaan dan peserta, khususnya terkait efektivitas, transparansi, serta kemudahan akses layanan di tengah situasi pandemi Covid-19. Selain itu, penelitian terdahulu belum menyoroti secara spesifik hambatan dan tantangan implementasi layanan digital tersebut pada lingkup cabang tertentu. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis lebih jauh bagaimana implementasi Web Lapak Asik di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bogor, dengan menekankan aspek komunikasi digital, efektivitas pelayanan, serta kendala yang dihadapi dalam praktik di lapangan.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Pendekatan studi kasus ini dipilih untuk menggambarkan secara mendalam implementasi Web Lapak Asik dalam proses klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bogor berdasarkan fenomena yang terjadi di lapangan. Pengumpulan data dilakukan secara offline selama kegiatan magang di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bogor yang berlokasi di Jl. Pemuda

No. 28, Tanah Sareal, Kota Bogor, Jawa Barat, selama lima bulan, mulai 4 Agustus hingga 20 Desember 2025. Data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui partisipasi aktif, observasi terhadap proses pelayanan, serta wawancara dengan pegawai dan peserta JHT yang menggunakan Web Lapak Asik. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan melalui dokumen resmi, buku, jurnal, dan artikel yang relevan dengan topik penelitian. Instrumen penelitian meliputi daftar pertanyaan wawancara, handphone dan kamera untuk dokumentasi, serta catatan lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui empat tahap, yaitu partisipasi aktif, observasi langsung, wawancara terstruktur, dan studi pustaka, dengan tujuan memperoleh gambaran faktual mengenai pelaksanaan digitalisasi layanan publik melalui Web Lapak Asik di lingkungan BPJS Ketenagakerjaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Komunikasi Digital Web Lapak Asik Pada Proses Klaim JHT Di BPJS Ketenagakerjaan Bogor.

Implementasi Web Lapak Asik sebagai sarana komunikasi digital pada proses klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Bogor menunjukkan transformasi signifikan dalam pemanfaatan teknologi informasi di sektor pelayanan publik. Menurut Apriyadi *et al.* (2021:4) platform ini biasanya terintegrasi dengan beragam aplikasi atau layanan, sehingga mampu memberikan akses informasi maupun kemudahan dalam aktivitas sehari-hari. Menurut Putri *et al.* (2023:417) Implementasi digitalisasi pada BPJS Ketenagakerjaan mencerminkan adaptasi layanan publik terhadap perkembangan teknologi, sehingga menghadirkan sistem jaminan sosial yang lebih responsif dan relevan dengan kebutuhan masyarakat modern. Melalui inovasi ini, BPJS Ketenagakerjaan berhasil menghadirkan sistem layanan yang modern, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang menuntut kemudahan akses. Komunikasi digital melalui Web Lapak Asik tidak hanya menjadi media interaksi antara lembaga dan peserta, tetapi juga berfungsi sebagai instrumen utama dalam membangun transparansi, kecepatan, serta keandalan proses klaim. Menurut Pratiwi *et al.* (2025:12607) dengan adanya digitalisasi, pelayanan publik dapat menjadi lebih cepat, praktis, dan mudah dijangkau.

Menurut Ningtyas dan Nurhadi (2024:2), Lapak Asik merupakan “Layanan Tanpa Kontak Fisik” yang memungkinkan peserta melakukan klaim, pengecekan saldo, hingga konsultasi tanpa

harus datang langsung ke kantor cabang. Hal ini sejalan dengan upaya BPJS Ketenagakerjaan untuk mengurangi antrean dan mempercepat proses pelayanan dengan memanfaatkan teknologi digital.

Menurut Farianingrum *et al.* (2023:21) menegaskan bahwa layanan digital seperti Lapak Asik menghadirkan kemudahan karena dapat diakses kapan saja dan di mana saja, sehingga mendukung prinsip pelayanan publik yang cepat dan adaptif. Selain itu, Menurut Shiddiqi *et al.* (2023:11) menjelaskan bahwa penerapan layanan publik berbasis digital merupakan bentuk inovasi yang bertujuan untuk mewujudkan pelayanan yang efisien, transparan, dan akuntabel, di mana masyarakat dapat memantau serta mengakses layanan secara mandiri.

Dalam praktiknya, implementasi Lapak Asik di BPJS Ketenagakerjaan Bogor juga melibatkan sistem pemantauan dan evaluasi untuk mengukur keberhasilan layanan digital ini. Menurut Panjaitan (2024:2) tujuan utama layanan publik adalah meningkatkan kualitas, efisiensi, dan aksesibilitas layanan agar lebih mudah dijangkau masyarakat. Beberapa indikator yang digunakan antara lain tingkat kepuasan peserta, rata-rata waktu pemrosesan klaim, serta peningkatan jumlah klaim online dibandingkan layanan manual. Berdasarkan data internal, terdapat tren peningkatan signifikan pada jumlah pengguna Web Lapak Asik setiap tahunnya, menandakan bahwa peserta mulai beralih ke sistem digital karena dinilai lebih praktis dan efisien.

Selain peningkatan kuantitatif, dari sisi kualitas, penggunaan Web Lapak Asik juga memperkuat komunikasi antara BPJS Ketenagakerjaan dan peserta melalui fitur notifikasi status klaim, layanan chat, serta panduan langkah demi langkah yang tersedia di situs web. Hal ini membantu peserta memahami proses klaim secara lebih jelas dan mengurangi kesalahan administratif.

Dengan demikian, implementasi Web Lapak Asik tidak hanya menjadi simbol digitalisasi layanan publik, tetapi juga wujud konkret transformasi komunikasi digital yang meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan. Meski demikian, tantangan tetap ada, seperti keterbatasan literasi digital sebagian peserta, kesenjangan akses internet di wilayah tertentu, serta perlunya adaptasi pegawai terhadap sistem berbasis teknologi agar transformasi ini dapat berjalan optimal, inklusif, dan berkelanjutan.

HAMBATAN PADA PROSES KLAIM JHT DI WEB LAPAK ASIK

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bogor dalam pelaksanaan Web Lapak Asik sebagai sarana komunikasi digital masih menghadapi sejumlah hambatan yang memengaruhi efektivitas proses klaim JHT. Hambatan tersebut muncul baik dari aspek teknis maupun non-teknis, terutama yang berkaitan dengan kesiapan pengguna dalam beradaptasi terhadap sistem layanan berbasis digital.

Dari sisi pengguna, kendala utama yang sering terjadi adalah rendahnya tingkat literasi digital di kalangan peserta. Banyak tenaga kerja yang belum memahami prosedur penggunaan Web Lapak Asik secara mandiri, sehingga masih datang langsung ke kantor BPJS Ketenagakerjaan untuk meminta panduan proses klaim. Hal ini sejalan dengan pernyataan informan berikut:

“Masih banyak orang yang awam dan gaptak, banyak tenaga kerja yang kurang paham terkait internet. Jadi banyak tenaga kerja yang masih datang ke kantor BPJS Ketenagakerjaan untuk menanyakan tata caranya.” (LK, CS BPJS Ketenagakerjaan, Perempuan).

Menurut Yudhistira dan Trihastuti (2023:18), hambatan merupakan segala bentuk kendala atau faktor penghalang yang dapat memengaruhi kelancaran suatu proses, termasuk dalam implementasi sistem digital. Sementara itu, Nuzuli (2023:50) menjelaskan bahwa hambatan dalam komunikasi digital dapat bersumber dari faktor pengguna, media, maupun infrastruktur pendukung yang tidak memadai.

Dengan demikian, hambatan yang dihadapi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bogor dalam pelaksanaan Web Lapak Asik mencerminkan tantangan umum yang sering muncul dalam implementasi layanan publik berbasis digital. Rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan perangkat teknologi, serta akses internet yang belum merata menjadi faktor dominan yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut. Oleh karena itu, peningkatan literasi digital peserta dan penguatan infrastruktur teknologi informasi menjadi langkah penting agar efektivitas komunikasi digital dalam layanan publik dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan.

DISKUSI

Diskusi terkait implementasi layanan Lapak Asik memberikan gambaran jelas mengenai area yang dapat diperbaiki, sehingga saran yang dapat diajukan kepada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bogor adalah: 1. Melakukan pendampingan digital secara berkala bagi peserta BPJS Ketenagakerjaan, khususnya di wilayah yang masih memiliki keterbatasan literasi digital dan

akses internet. 2. Membuat video panduan yang ditampilkan di ruang tunggu kantor BPJS Ketenagakerjaan, karena temuan riset menunjukkan bahwa masih ada peserta yang belum sepenuhnya memahami alur penggunaan layanan digital, terutama pada tahap verifikasi data dan pengunggahan dokumen, sehingga keberadaan media visual informatif seperti video panduan dinilai efektif untuk meningkatkan pemahaman, mengurangi kesalahan pengajuan, serta mempercepat proses pelayanan.

KESIMPULAN

Implementasi Web Lapak Asik di BPJS Ketenagakerjaan Bogor mencerminkan transformasi digital yang berfokus pada efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses. Layanan ini memungkinkan peserta mengajukan klaim JHT secara daring tanpa datang ke kantor, sehingga menghemat waktu dan tenaga. Penelitian ini memberikan manfaat praktis sebagai bahan evaluasi dan pengembangan layanan digital, sekaligus menjadi referensi bagi instansi publik lain dalam mengadopsi inovasi pelayanan berbasis teknologi. Selain itu, juga berperan dalam meningkatkan literasi digital masyarakat, mendorong partisipasi peserta dalam memanfaatkan layanan online, serta memperkuat kepercayaan publik terhadap kualitas pelayanan institusi pemerintah.

Namun, penelitian menunjukkan masih adanya hambatan seperti rendahnya literasi digital, keterbatasan perangkat, dan akses internet yang tidak merata. Kondisi ini membuat sebagian peserta tetap memilih layanan langsung di kantor. Karena itu, peningkatan literasi digital, pelatihan pengguna, dan penguatan infrastruktur teknologi informasi diperlukan untuk mengoptimalkan keberlanjutan layanan Web Lapak Asik.

REFERENSI

- Apriyadi, MF., Fatoni, A.R., Al Fatih, M., & Amrozi, Y. (2021). Menelisik platform digital dalam teknologi bahasa pemrograman. *Teknois: Jurnal ilmiah teknologi informasi dan sains*, 11(2), 1-6. doi.org/10.36350/jbs.v11i2.107
- Azmarani, U., Nurbaiti, N., & Febrianty, F. (2025). Pengaruh implementasi, kemudahan klaim terhadap program jaminan hari tua (JHT) informal melalui Jamsostek Mobile (JMO) di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bandar Lampung. *Journal of Management and Innovation Entrepreneurship (JMIE)*, 2(3), 2125-2132. doi.org/10.70248/jmie.v2i3.2239
- Farianingrum, A., Prastyanti, S., Istiyanto, B., Sugito, T., Noegroho, A. (2023). Strategi komunikasi *corporate identity* bpjs ketenagakerjaan melalui media digital. *Kinesik*, 10(1), 12-28. doi.org/10.22487/ejk.v10i1.540
- Indah, D.M., Ardhiasti, A., & Dewiyani, A.C. (2024). Tinjauan inovasi pelayanan lapak asik

Nivedana: Journal of Communication and Language

Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Raden Wijaya Wonogiri
Volume 7, Number 1, Jan-March 2026 / nivedana@radenwijaya.ac.id

- dalam Sistem klaim JHT BPJS Ketenagakerjaan Kepanjen. *Indonesian Journal of Health Insurance and Medical Records (IJHIMR)*, 1(2), 61-70. doi.org/10.31290/ijhimr.v1i2.4975
- 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), 20-26. doi.org/10.31289/strukturasi.v5i1.1008
- Majid J. (2021). Kontribusi teori contingency: Upaya mewujudkan good governance melalui e-government di Indonesia. *Assets: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 11(2), 186-205.
- Muin, F. (2024). Kebijakan hukum jaminan asuransi sosial kesehatan: Pendekatan pemenuhan kesetaraan dalam jaminan kesehatan nasional. *Proceeding APHTN-HAN*, 2(1), 39-76. doi.org/10.55292/87afgy93
- Ningtyas, N.A., & Nurhadi, N. (2024). Implementasi pelayanan penggunaan web lapak asik terhadap peningkatan pelayanan klaim jaminan hari tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Juanda. *Jurnal Bisnis Indonesia*, 16(2) 1-7. doi.org/10.33005/jbi.v16i2.4953
- Nuzuli, A.K. (2023). Faktor penghambat dan pendukung komunikasi antara guru dan siswa tuna rungu di SLBN Kota Sungai Penuh. *Jurnal Komunikasi*, 14(1), 49-58. doi.org/10.31294/jkom.v14i1.14505
- Panjaitan, J.S. (2024). Analisis kualitas pelayanan badan penyelenggara jaminan sosial bpjs ketenagakerjaan di mal pelayanan publik Kabupaten Sleman. *Journal of Society Bridge*, 2(1), 1-11. doi.org/10.59012/jsb.v2i1.26
- Pratiwi, S.F., Zalukhu, L.A., & Hamiza A.R. (2025). Digitalisasi dalam birokrasi publik: Meningkatkan pelayanan publik serta mendorong perubahan organisasi. *Jurnal Intelek Insan Cendikia*, 2(6), 12605-12614.
- Putri, M.A., Nur, T., & Meigawati, D. (2023). Implementasi layanan jamsostek mobile dalam pengajuan klaim jaminan hari tua BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu 11 Pemerintahan*, 9(3): 411-430. doi.org/10.25157/moderat.v9i3.3161
- Rahma, D. (2021). Analisis sistem dan prosedur pembayaran jaminan kecelakaan kerja dalam upaya meningkatkan pengendalian intern (Studi kasus di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pematangsiantar). *Account: Jurnal Akuntansi, Keuangan dan Perbankan*, 8(2): 1488-1493. doi.org/10.32722/acc.v8i2.4400
- Sakawati, H., Yamin, M.N. (2024). Analisis penerapan e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tallo Kota Makassar. *Journal Governance and Politics (JGP)*: 4(1), 49-61.
- Shiddiqi, MHA., Syamsir, S., Rifa'I, MA., Yunis, F.F., Iqbal, M., & Ferdrianda, N.E., (2023). Implementasi dalam peningkatan kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan melalui Aplikasi Jamsostek (JMO) Kcp. Pasaman Barat: Memudahkan akses layanan e-Government. *Ranah research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 6(1): 9-13. doi.org/10.38035/rrj.v6i1.790
- Sinaga, S, & Gaol, J.L., (2020). Sosialisasi keselamatan kerja di PT. PLN (Persero) unit induk pembangunan II Medan. *Pkm Maju Uda*, 1(1), 42-45
- Yudhistira, G.A., & Trihastuti, MCW. (2023). Hambatan komunikasi interpersonal selama proses pembelajaran jarak jauh. *Psiko Edukasi*, 21(1), 13-27. doi.org/10.25170/psikoedukasi.v21i1.4351 -USA.