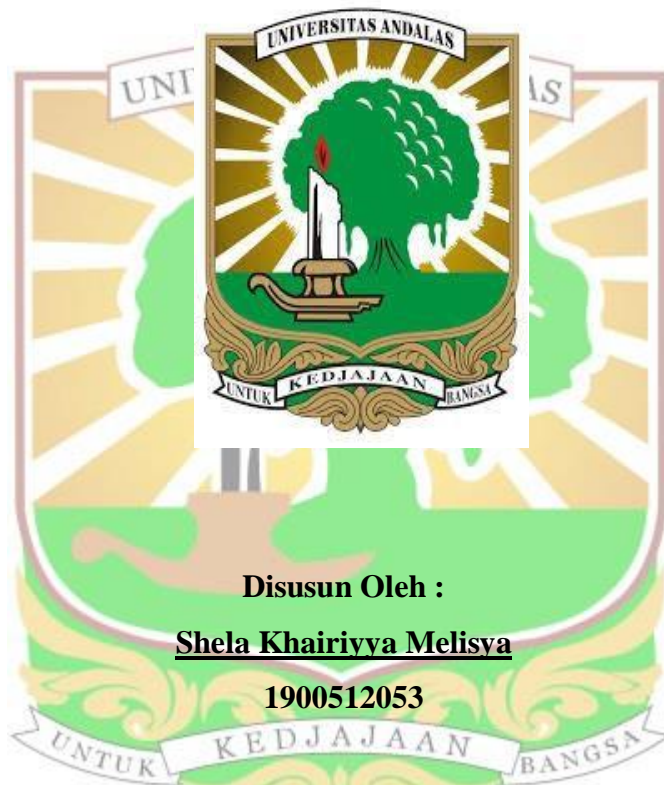


TUGAS AKHIR

Peningkatan Kualitas Aktivitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Padang Melalui Program LAPAK ASIK

Diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Program Studi Pemasaran dari Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Andalas



Disusun Oleh :

Shela Khairiyva Melisya

1900512053

Dosen Pembimbing :

Dr. Neng Kamarni, SE, M.Si

197106272006042001

**Program Studi Manajemen Pemasaran
Program Diploma III Fakultas Ekonomi
Universitas Andalas
2022**

ABSTRAK

Semenjak negara Indonesia dilanda pandemi, pemerintah mengeluarkan kebijakan terbaru yang berkaitan langsung dengan aktivitas pelayanan dengan tetap mematuhi protokol kesehatan seperti mencuci tangan serta menjaga jarak dalam berkomunikasi (*physical distancing*). Sehingga melalui kebijakan tersebut BPJS Ketenagakerjaan mengeluarkan inovasi terbaru yaitu program LAPAK ASIK (Layanan Tanpa Kontak Fisik) dengan tujuan untuk tetap menjalankan aktivitas pelayanan tanpa melanggar protokol kesehatan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Penelitian yang digunakan oleh penulis bersifat kualitatif dengan cara mengamati aktivitas pelayanan dan mewawancarai pihak kepala pelayanan pada BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang. Metode ini dipilih oleh penulis agar dapat mengetahui dengan luas peningkatan kualitas aktivitas pelayanan melalui program LAPAK ASIK (Layanan Tanpa Kontak Fisik) pada BPJS Ketenagakerjaan cabang Padang.

Program LAPAK ASIK memiliki peranan utama dan menjadi tahap awal dalam melayani peserta yang akan mengajukan pencairan klaim Jaminan Hari Tua (JHT), sehingga sangat berpengaruh untuk kelancaran dan dapat meningkatkan kualitas aktivitas pelayanan pada BPJS Ketenagakerjaan. Program ini dapat dilakukan dalam 2 cara pelayanan yaitu secara *online* dan *onsite*.

Kata Kunci : Kualitas Aktivitas Pelayanan, Program LAPAK ASIK