

DESAIN SOLUSI INOVATIF UNTUK MENGATASI PERMASALAHAN PENGGUNA LAPAK ASIK BPJS KETENAGAKERJAAN DENGAN METODE DESIGN THINKING

Amalia Rifqiati¹, Asep Taryana²

amalia.rifqiati0278@gmail.com¹, kang.astar@apps.ipb.ac.id²

Institut Pertanian Bogor

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan solusi inovatif yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna pada platform digital Lapak Asik BPJS Ketenagakerjaan. Meskipun memiliki potensi besar untuk mempermudah akses layanan bagi peserta BPJS Ketenagakerjaan, namun masih menghadapi sejumlah permasalahan yang menghambat efektivitas dan kenyamanan pengguna. Metode Design Thinking digunakan dalam penelitian ini untuk memahami tantangan yang dihadapi oleh pengguna dan menciptakan solusi berbasis pada kebutuhan mereka. Pendekatan Design Thinking melalui lima tahap proses — Empathize, Define, Ideate, Prototyping, Testing,— namun pada penelitian ini, proses Design Thinking yang dilakukan hanya sampai pada tahap prototipe. Proses Design Thinking pada penelitian ini dimulai dengan mengidentifikasi masalah-masalah utama yang dirasakan oleh pengguna dan diakhiri dengan menghasilkan desain solusi inovatif yang dapat memperbaiki pengalaman pengguna secara keseluruhan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan lebih lanjut aplikasi Lapak Asik BPJS Ketenagakerjaan dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Melalui wawancara dalam bentuk kuesioner dari 39 responden penelitian yang berasal peserta yang pernah klaim menggunakan platform digital lapak asik dan pernah klaim secara manual. skala kuesioner wawancara yang digunakan adalah skala rating 1-5, sebagai expert judgement. Lebih lanjut dari hasil wawancara, responden mengidentifikasi beberapa hambatan yang dihadapi pengguna platform digital lapak asik BPJS Ketenagakerjaan seperti keamanan data, belum terbiasa dengan digital, belum semua pengguna memiliki hp android, kenyamanan tatap muka, kepemilikan perangkat yang tidak support, tidak tahu cara penggunaan lapak asik, dll. Dengan pendekatan Design Thinking, chatbot dan materi video interaktif merupakan solusi mengatasi permasalahan rendahnya pengguna lapak asik dan seiring waktu dengan trial error pengujian dapat memberikan perbaikan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Kata Kunci: Design Thinking, Lapak Asik, Pengalaman Pengguna, Platform Digital, Solusi Inovatif.

ABSTRACT

This study aims to develop innovative solutions that can improve user experience on the Lapak Asik BPJS Ketenagakerjaan digital platform. Although it has great potential to facilitate access to services for BPJS Ketenagakerjaan participants, it still faces a number of problems that hinder the effectiveness and convenience of users. The Design Thinking method is used in this study to understand the challenges faced by users and create solutions based on their needs. The Design Thinking approach goes through a five-stage process — Empathize, Define, Ideate, Prototyping, Testing, — but in this study, the Design Thinking process carried out only reaches the prototype stage. The Design Thinking process in this study begins by identifying the main problems felt by users and ends by producing an innovative solution design that can improve the overall user experience. The results of this study are expected to contribute to the further development of the Lapak Asik BPJS Ketenagakerjaan application and improve the quality of services provided. Through interviews in the form of questionnaires from 39 research respondents who came from participants who had claimed using the Lapak Asik digital platform and had claimed manually. The interview questionnaire scale used was a rating scale of 1-5, as an expert judgment. Furthermore, from the interview results, respondents identified several obstacles faced by users of the Lapak Asik BPJS Ketenagakerjaan digital platform such as data security, not being familiar with digital, not all

users have an Android phone, face-to-face comfort, ownership of devices that are not supported, not knowing how to use Lapak Asik, etc. With the Design Thinking approach, chatbots and interactive video materials are solutions to overcome the problem of low Lapak Asik users and over time with trial and error testing can provide improvements according to user needs

Keywords: *Design Thinking, Fun Sites, User Experience, Digital Platforms, Innovative Solutions.*

PENDAHULUAN

BPJS Ketenagakerjaan, sebagai penyedia layanan jaminan sosial tenaga kerja di Indonesia, telah merespons kebutuhan ini dengan meluncurkan berbagai inovasi digital, salah satunya adalah Lapak Asik Online. Platform ini diharapkan dapat mempermudah peserta dalam mengakses layanan BPJS Ketenagakerjaan tanpa harus datang ke kantor secara fisik. Namun, meskipun potensinya besar, penggunaan Lapak Asik Online masih tergolong rendah dibandingkan dengan layanan manual. Dari data klaim Jaminan Hari Tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan Sidoarjo, di tahun 2023 pengajuan klaim JHT sebanyak 35.245 kasus hanya 10.416 kasus pengajuan klaim menggunakan platform Lapak Asik sehingga persentase pengguna lapak asik 29,55%. Dan lebih lanjut kita lihat di Januari 2024 sd November 2024 sebanyak 20.690 kasus, pengajuan klaim melalui platform digital lapak asik baru 5.845 kasus atau baru 28.25% pengajuan klaim menggunakan lapak asik. Persentase pengguna platform digital lapak asik dari 2023 - 2024 mengalami penurunan dari 29.55% menjadi 28.25% di tahun 2024. Ini menunjukkan adanya gap komunikasi dan persepsi negatif terkait sistem klaim digital yang masih mempengaruhi tingkat partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan platform tersebut.

Pengguna Lapak Asik masih relatif rendah, dan banyak yang merasa lebih nyaman berinteraksi secara langsung daripada menggunakan platform digital ini. Masalah utama yang dihadapi oleh pengguna Lapak Asik adalah kesulitan dalam memahami proses klaim online dan navigasi yang tidak intuitif. Penelitian ini akan menjawab pertanyaan:

1. Bagaimana cara mengidentifikasi masalah pengguna secara efektif?
2. Solusi desain seperti apa yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna dalam proses klaim online?
3. Bagaimana mengembangkan prototipe yang sesuai dengan kebutuhan pengguna?

Berdasarkan kondisi diatas menunjukkan bahwa diperlukan pendekatan yang lebih inovatif dan pendekatan kebutuhan pengguna. Metode Design Thinking dapat digunakan dalam menciptakan solusi dari permasalahan diatas yang beranjak berfokus kebutuhan manusia sebagai center menuju inovasi berkelanjutan. Dengan pendekatan ini dapat merancang strategi atau solusi yang tepat sasaran karena merupakan hasil survey pekerja dan merumuskan masalah dari persektif pekerja dan kemudian mengembangkan solusi inovatif dan dapat diuji, serta harapannya pekerja dapat memanfaatkan layanan online dari Lapak Asik secara maksimal.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif eksploratif untuk memahami secara mendalam penerapan pendekatan Design Thinking dalam mengatasi permasalahan pengguna lapak asik BPJS Ketenagakerjaan belum optimal. Penelitian ini dilakukan pada bulan November 2024 yang bersumber dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil wawancara dalam bentuk kuesioner pada 39 responden penelitian yang berasal peserta yang pernah klaim menggunakan platform digital lapak asik dan pernah klaim secara manual. Skala kuesioner wawancara yang digunakan adalah skala rating 1-5, dimana hasil pendapat responden tersebut dijadikan sebagai expert judgement. Selanjutnya data tersebut diolah dan dianalisis untuk mendapatkan pembahasan menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik deskriptif karena berkaitan dengan peristiwa spesifik

yang dialami oleh individu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengenai penerapan design thinking untuk mengatasi pengguna lapak asik BPJS Ketenagakerjaan belum optimal. Berikut hasil yang diperoleh berdasarkan tahapan metode design thinking:

1. Empathize

Tahapan ini mencakup observasi, wawancara kepada pengguna dan calon pengguna aplikasi lapak asik BPJS Ketenagakerjaan guna mendapatkan insight mengenai rendahnya pengguna aplikasi lapak asik sebagai kanal layanan klaim berbasis digital.

Observasi dilakukan pada kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan Sidoarjo dengan melakukan wawancara dalam bentuk kuesioner kepada 39 responden. Dengan mengamati kendala yang di hadapi pengguna pada saat pengajuan klaim dan memperkenalkan fitur layanan klaim di digital. Dari hasil wawancara ditemukan permasalahan seperti: keamanan data, belum terbiasa dengan digital, belum semua pengguna memiliki hp android, kenyamanan tatap muka, kepemilikan perangkat yang tidak support, jadwal tunggu lama, koreksi data, tenaga kerja memiliki banyak KPJ, informasi minim, ketakutan penipuan, peserta dengan pendidikan rendah, tidak tahu cara penggunaan lapak asik, informasi program aplikasi rendah, tidak percaya akan keamanan data, error pada aplikasi atau sistem, aplikasi tidak fleksibel atau rumit, keterbatasan fitur, kendala jaringan, dan sinyal tidak merata diseluruh Indonesia.

Dari hasil observasi tersebut kami tuangkan dalam proses brainstorming dari masalah-masalah yang di hadapi pengguna layanan klaim digital lapak asik. Dalam kasus Lapak Asik BPJS Ketenagakerjaan, pengguna utamanya adalah peserta BPJS Ketenagakerjaan yang berasal dari berbagai latar belakang sosial, ekonomi, dan geografis. Beberapa masalah yang muncul ketika mencoba menggunakan platform ini, berdasarkan empati terhadap pengguna, kemudian dikerucutkan menjadi lebih kecil dan berfokus pada kebutuhan pengguna antara lain :

- Kurangnya pemahaman teknologi

Banyak pengguna, terutama dari kalangan tua atau masyarakat di daerah terpencil, mungkin memiliki keterbatasan dalam menggunakan perangkat digital atau kurang familiar dengan teknologi online.

- Ketidakpastian terkait keamanan

Pengguna mungkin khawatir akan keamanan data pribadi mereka di platform digital, yang mempengaruhi kepercayaan mereka untuk menggunakan Lapak Asik.

- Preferensi terhadap layanan tatap muka

Sebagian pengguna lebih nyaman dengan interaksi langsung dengan petugas di kantor karena merasa lebih aman dan percaya, serta terbiasa dengan cara tradisional.

Pemahaman ini mengarahkan pada fokus bagaimana produk harus memenuhi kebutuhan pengguna yang mungkin belum terbiasa dengan layanan berbasis digital.

2. Define

Berdasarkan wawasan yang didapat dari tahap empati, kita bisa mendefinisikan masalah utama yang menghambat pengguna dalam memanfaatkan Lapak Asik BPJS Ketenagakerjaan dengan menggunakan pendekatan forum grup diskusi untuk mendefinisikan masalah utama yang timbul. Beberapa definisi masalah yang muncul antara lain:

- Kurangnya Edukasi dan Sosialisasi

Banyak peserta tidak memiliki pemahaman mendalam tentang cara kerja Lapak Asik, manfaatnya, serta bagaimana menggunakan layanan tersebut.

- Akses Teknologi yang Terbatas

Tidak semua peserta memiliki akses yang memadai terhadap internet atau perangkat digital yang diperlukan untuk menggunakan platform.

- Kekhawatiran tentang Keamanan Data

Ada keraguan yang signifikan terkait keamanan data pribadi saat menggunakan platform online.

- Kebiasaan pada Layanan Tatap Muka

Beberapa pengguna lebih memilih layanan tatap muka di kantor karena lebih terbiasa dan percaya diri saat berinteraksi dengan petugas langsung.

Dengan mendefinisikan masalah-masalah ini secara jelas, pengembangan solusi yang tepat sasaran dapat dilakukan.

3. Ideate

Tahap ini melibatkan brainstorming solusi untuk mengatasi masalah yang telah teridentifikasi. Solusi yang dapat dipertimbangkan dalam konteks Human-Centered Product Design untuk Lapak Asik antara lain:

- Edukasi Interaktif

Membuat video tutorial sederhana untuk membantu peserta memahami penggunaan platform ini. Edukasi ini harus mencakup penjelasan manfaat dan keamanan data, serta langkah-langkah praktis dalam penggunaan platform.

- Pembuatan Chatbot/FAQ untuk Layanan Informasi

Merupakan salah satu solusi yang semakin populer di berbagai industri untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan. Chatbot berfungsi untuk menjawab pertanyaan yang sering diajukan oleh pengguna secara otomatis, sedangkan FAQ menyediakan daftar jawaban yang mudah diakses untuk pertanyaan umum.

- Perbaikan User Interface dan User Experience

Memastikan antarmuka Lapak Asik mudah dipahami oleh pengguna dari berbagai tingkat literasi digital. Penggunaan bahasa yang sederhana dan desain antarmuka yang intuitif akan membantu memudahkan pengguna dalam navigasi layanan.

- Peningkatan Keamanan dan Transparansi

Memberikan informasi yang jelas dan transparan tentang kebijakan privasi dan keamanan data kepada pengguna agar mereka merasa lebih aman saat menggunakan platform.

- Hybrid Approach

Menggabungkan layanan tatap muka dan digital, di mana petugas BPJS Ketenagakerjaan (ranger) membantu pengguna mengakses Lapak Asik secara langsung di kantor jika mereka kesulitan melakukannya secara mandiri.

Kemudian ide-ide kreatif diatas dikerucutkan lagi berdasarkan yang dapat diterapkan pada kantor cabang Sidoarjo secara langsung untuk mengatasi permasalahan rendahnya pengguna platform digital lapak asik, yaitu : Pembuatan Chatbot untuk Layanan Informasi dan Edukasi Interaktif.

4. Prototype

Pada tahap ini merupakan tahap membuat model awal dari solusi yang dirancang untuk mengatasi masalah yang telah didefinisikan sebelumnya dimana prototipe ini digunakan untuk menguji dan memvalidasi konsep dengan pengguna akhir sebelum solusi diimplementasi.

Berdasarkan dari tahap Ideasi maka ide pembuatan chatbot ini yang akan terhubung dengan aplikasi whatsapp, dimana chatbot melekat pada aplikasi JMO untuk memudahkan peserta yang mengalami kendala pengguna JMO ataupun dapat terkoneksi ke No WhatsApp Customer Service secara langsung tanpa harus terkoneksi dengan aplikasi JMO. Adapun

fitur untuk yang akan dikembangkan mencakup layanan :

- Informasi pendaftaran: materi informasi terkait pendaftaran kepesertaan kepada peserta
- Informasi Iuran: materi memberikan informasi terkait iuran perusahaan.
- Manfaat Program: Informasi yang transparan dan jelas tentang manfaat yang diterima peserta
- Informasi klaim: materi informasi tentang syarat dan prosedur klaim melalui kanal-kanal yang tersedia.
- Tracking Klaim: fitur dimana memberikan informasi terkait proses klaim yang sudah diajukan melalui online, onsite dan manual.
- Edukasi Interaktif: Materi video edukasi melalui media sosial adalah cara yang efektif untuk menyampaikan informasi kepada audiens dengan cara yang menarik dan mudah dipahami.

Dalam konteks pengajuan klaim melalui platform digital Lapak Asik Online, video ini bisa membantu pengguna memahami langkah-langkah yang perlu diambil untuk mengajukan klaim secara cepat dan efisien. Adapun fitur video interaktif meliputi: langkah-langkah praktis dalam klaim melalui platform digital Lapak Asik dan penjelasan manfaat dan keamanan data.

Model Design Chatbot

1. Natural Language Processing: Interaksi pengguna dengan chatbot dimana chatbot memahami dan merespons input teks pengguna dengan cara yang alami. Dapat menangani bahasa informal atau variasi dalam pertanyaan.
2. Personalisasi Respon: Chatbot dapat menyapa pengguna dengan nama mereka (jika tersedia) dan menyesuaikan jawaban sesuai dengan preferensi atau riwayat pengguna.
3. Respon Berbasis Konteks: Chatbot dapat melacak percakapan dan memberikan jawaban yang sesuai berdasarkan konteks sebelumnya.
4. Integrasi dengan Basis Data FAQ
5. Chatbot terhubung langsung dengan daftar FAQ sehingga dapat memberikan jawaban yang relevan secara otomatis.
6. Fitur Escalation ke Agen Manusia: Jika chatbot tidak dapat menjawab pertanyaan, pengguna dapat dialihkan ke agen manusia.
7. Interaksi Multimedia: Mendukung gambar, video, atau tautan untuk memberikan jawaban yang lebih mendetail.

Selanjutnya prototipe akan diuji untuk memastikan kesesuaian solusi dengan kebutuhan pengguna dalam hal ini peserta BPJS Ketenagakerjaan.

Implikasi Manajerial sebagai tataran operasional pada BPJS Ketenagakerjaan

Penerapan design thinking pada penelitian dalam khususnya Model Design Chatbot, agar inovasi ini dapat diimplikasi pada tataran operasional BPJS Ketenagakerjaan memerlukan sinergi lintas bidang antara lain:

- Deputy Teknologi Informasi: Deputy ini bertanggung jawab atas pengembangan, penerapan, dan pemeliharaan teknologi yang mendasari platform Lapak Asik, termasuk chatbot, video edukasi, dan perbaikan User Interface (UI)/User Experience (UX).
- Deputy Pengembangan Layanan: Deputy ini perlu bekerja sama untuk memfasilitasi sosialisasi dan edukasi bagi pengguna mengenai inovasi ini, serta memberi bantuan langsung melalui call center atau bantuan tatap muka jika diperlukan.
- Deputy Humas: Deputy ini perlu bekerja sama untuk strategi marketing komunikasi untuk memastikan kampanye komunikasi mengenai penggunaan platform Lapak Asik berjalan dengan baik untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi peserta.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengidentifikasi dan mengatasi masalah yang dihadapi pengguna dalam memanfaatkan platform digital Lapak Asik BPJS Ketenagakerjaan dengan pendekatan Design Thinking. Beberapa permasalahan utama yang ditemukan melalui wawancara dan observasi adalah kurangnya pemahaman terhadap teknologi digital, kekhawatiran tentang keamanan data, keterbatasan akses perangkat digital, serta preferensi pengguna terhadap layanan tatap muka dibandingkan dengan layanan online.

Dengan menggunakan metode Design Thinking, yang terdiri dari empat tahap (Empathize, Define, Ideate, Prototype), penelitian ini berhasil merumuskan beberapa solusi inovatif. Di antaranya, pengembangan chatbot untuk memberikan informasi cepat dan interaktif, serta pembuatan video edukasi interaktif untuk mengajarkan langkah-langkah pengajuan klaim secara praktis. Solusi-solusi ini bertujuan untuk mengatasi masalah kurangnya pemahaman pengguna tentang cara menggunakan platform serta untuk memberikan kepercayaan lebih mengenai keamanan data.

Diharapkan prototipe ini dapat diuji dan memberikan umpan balik untuk perbaikan lebih lanjut, sehingga penggunaan Lapak Asik BPJS Ketenagakerjaan dapat meningkat secara signifikan dan layanan digital ini bisa lebih efisien dan aman bagi peserta BPJS

DAFTAR PUSTAKA

- Brown, T. (2009). *Change by Design: How Design Thinking Creates New Alternatives for Business and Society*.
- Carlgren, L., et al. (2016). *Exploring the Relationship Between Design Thinking and Organizational Culture*.
- Chiesa R. (2022). Inovasi Program Pelayanan Tanpa Kontak Fisik (Lapak Asik) Di Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung. *Jurnal Mediasosian Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi Negara* 6(2):333 DOI:10.30737/mediasosian.v6i2.3288
- Cross, N. (2011). *Design Thinking: Understanding How Designers Think and Work*. Berg Publishers.
- Diah, R. (2020). Peningkatan Pengalaman Pengguna Aplikasi BPJS Ketenagakerjaan Melalui Desain Antarmuka yang Ramah Pengguna. *Jurnal Teknologi dan Manajemen*, 7(2), 95-110. HarperBusiness.
- International Journal of Design*, 10(2), 39-52.
- Jurnal Ekonomi dan Bisnis* Vol 23 No 2. <https://doi.org/10.29103/e-mabis.v23i2.859>
- Liedtka, J. (2015). *Design Thinking: What It Is and Why It Works*. *Rotman Management*, 29(1), 14-19.
- Nurhayati, Rusdi, (2022). *Penerimaan Teknologi Lapak Asik BPJS Ketenagakerjaan: Studi Kasus Banda Aceh*.
- Risnainun W., et al. (2024). Analisis Pelayanan Lapak Asik Dalam Sistem Klaim Jaminan Hari Tua Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Padang Sidempuan. *Jurnal Akuntansi Manajemen*. Vol. 4 No 2. <https://doi.org/10.36987/jumsi.v4i2.4303>.
- Wirda, K. (2022). *Implementasi Pelayanan Lapak Asik Berbasis Online Dalam Klaim Jaminan Hari Tua Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa*.