

## **BAB 2**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 BPJS Ketenagakerjaan**

Indonesia sebagai negara hukum yang menjamin akan kemajuan masyarakatnya, harus melakukan intervensi tersebut dengan menjadikan perwujudan hak atas kesehatan sebagai salah satu rencana pembangunan nasional. Pada Undang-Undang Dasar 1945, khususnya Pasal 34 ayat (2) “Setiap orang berhak mempunyai hak milik pribadi dan hak milik tersebut tidak boleh diambil alih secara sewenang-wenang oleh siapapun.” Dan Pasal 28H ayat (3) menyebutkan bahwa “Setiap orang berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermartabat” (Andrika et al., 2023). Dengan demikian negara memiliki kewajiban untuk memberikan perlindungan atau jaminan sosial bagi seluruh rakyatnya.

Dari penjelasan tersebut, pemerintah sangat mengapresiasi tenaga kerja yang ada di Indonesia dengan memberikan berupa jaminan sosial bagi mereka, yakni dalam bentuk BPJS Ketenagakerjaan. Yang mana masyarakat dapat menjadi bagiannya ketika mereka diterima menjadi pekerja (tenaga kerja) pada suatu badan atau perusahaan serta lapangan kerja lainnya tanpa terkecuali.

Dengan adanya BPJS Ketenagakerjaan sangat memberikan manfaat kepada para pekerja. Karena hal yang tidak diinginkan bisa terjadi kapanpun, namun sejak adanya BPJS Ketenagakerjaan memberikan rasa aman bagi pekerja atas risiko finansial akibat kecelakaan atau kerugian lainnya yang mengancam jiwa selama melakukan aktivitas pekerjaan..

BPJS Ketenagakerjaan menjalankan prinsip gotong royong, dimana maksud dari prinsip tersebut dana tau premi BPJS Ketenagakerjaan sepenuhnya didapat dari peserta dan digunakan sepenuhnya untuk kesejahteraan peserta (Lubis dan Sirojudin, 2023). Program yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan diantaranya:

## 1. Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)

Program JKK memberikan perlindungan terhadap risiko kecelakaan yang terjadi pada saat kerja ataupun terkait dengan pekerjaan. Pertanggungjawaban yang diberikan pada program JKK yaitu:

- a) Pelayanan Kesehatan (perawatan dan pengobatan)
- b) Santunan uang tunai karena kecelakaan, tidak bisa bekerja sementara waktu, kecelakaan, kematian, dan biaya pemakaman
- c) Program Kembali bekerja (return to work) pada saat peserta mengalami kecelakaan dan membutuhkan pemulihan sebelum bekerja Kembali secara normal
- d) Kegiatan preventif mencegah terjadinya kecelakaan kerja dan penyakit akibat kerja
- e) Rehabilitasi alat bantu atau alat ganti jika peserta kehilangan anggota badan akibat kecelakaan kerja dengan ketentuan tertentu
- f) Beasiswa Pendidikan anak bagi peserta yang meninggal dunia atau mengalami cacat total tetap akibat kecelakaan kerja dengan nominal sebesar Rp 12 Juta.

## 2. Jaminan Kematian (JKM)

Program JKJ memberikan manfaat berupa uang tunai yang diberikan kepada ahli waris ketika peserta mengalami kematian bukan diakibatkan oleh kecelakaan kerja. Pertanggungjawaban yang diberikan oleh program JKJ yaitu:

- a) Santunan sekaligus sebesar Rp 16,2 Juta
- b) Santunan berkala selama 24 bulan (24 x @ Rp 200 ribu) atau Rp 4,8 juta jika dibayarkan sekaligus.
- c) Biaya pemakaman sebesar Rp 3 juta
- d) Bantuan beasiswa bagi satu orang anak Rp 12 juta

### 3. Jaminan Hari Tua (JHT)

Program JHT memberikan manfaat uang tunai dari nilai akumulasi iuran yang ditambahkan dari hasil pengembangan. Pertanggungjawaban yang diberikan oleh program JHT yaitu :

- a) Sebelum usia 56 tahun dapat diambil sebesar 10% dari total saldo sebagai persiapan pensiun
- b) Diambil maksimal 30% dari total saldo untuk kredit rumah
- c) Jika mencapai usia 56 tahun akan dibayarkan saat peserta berhenti bekerja
- d) Ahli waris akan mendapat JHT jika peserta meninggal dunia

### 4. Jaminan Pensiun (JP)

Program JP memberikan manfaat bagi peserta di hari tua agar tetap mendapatkan kehidupan yang layak. Jika peserta meninggal dunia, maka manfaat akan diberikan kepada ahli waris. Pertanggungjawaban yang diberikan yaitu :

- a) Manfaat uang tunai bulanan jika telah memenuhi masa iuran selama 15 tahun
- b) Manfaat pensiun cacat jika peserta mengalami cacat akibat kecelakaan kerja hingga tidak bisa bekerja Kembali
- c) Manfaat berupa santunan tunai hingga peserta meninggal dunia
- d) Manfaat pensiun janda/duda, yaitu ahli waris : pasangan yang ditinggalkan peserta
- e) Manfaat pensiun anak uang tunai bulanan yang diberikan kepada ahli waris dua orang anak yang didaftarkan hingga usianya 23 tahun/sudah bekerja/menikah
- f) Manfaat pensiun orang tua yaitu ahli waris; orang tua dari peserta lajang/belum menikah dan memiliki anak
- g) Manfaat lumpsum berupa uang bulanan berupa akumulasi iuran dan tambahan hasil pengembangan sesuai dengan ketentuan

## 5. Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP)

JKP memberikan tiga mandat yang dapat diterima oleh pekerja yang mendapatkan PHK

- a) Manfaat Uang Tunai. Peserta berhak atas manfaat uang tunai setiap bulan maksimal 6 (enam) kali dengan ketentuan besaran manfaat 45% dari upah untuk 3 (tiga) bulan pertama dan untuk 3 (tiga) bulan berikutnya sebesar 25% dari upah. Upah yang digunakan sebagai dasar pembayaran manfaat adalah upah terakhir yang tercatat di BPJS Ketenagakerjaan dan tidak melebihi batas upah sebesar Rp 5.000.000,00 (lima juta rupiah).
- b) Manfaat Akses Informasi pasar kerja. Diselenggarakan oleh Kementerian Ketenagakerjaan dengan mencakup 2 (dua) layanan, yaitu : (1) layanan informasi pasar kerja dalam bentuk penyediaan data lowongan pekerjaan dan (2) layanan bimbingan jabatan dalam bentuk asesmen diri/penilaian diri dan konseling karir.
- c) Manfaat Pelatihan Kerja. Manfaat diberikan hanya bagi yang belum mendapat pekerjaan dan telah memperoleh rekomendasi dari konselor karir. Diselenggarakan oleh Kementerian Ketenagakerjaan dengan berbasis kompetensi, pelaksanaan dilakukan secara luring maupun daring melalui SISNAKER.

### **2.2 Jaminan Hari Tua (JHT)**

Pada era yang sudah maju dengan perkembangan yang semakin pesat seperti saat ini, banyak perusahaan yang mengalami perubahan dalam tata Kelola dan manajemen sumber daya manusia. Salah satu aspek yang terkena dampak dari perubahan tersebut adalah sistem pensiun dan jaminan tua bagi pekerja. Di Indonesia, hak pekerja terkait dengan pensiun dan jaminan hari diatur dalam beberapa peraturan perundang-undangan seperti UU No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, UU No 11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun, dan UU No 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Namun, meskipun sudah ada peraturan perundang-undangan yang mengatur hak-hak

pekerja terkait dengan pensiun dan Jaminan Hari Tua, masih banyak terjadi pelanggaran hak-hak tersebut (Tanera, 2023).

Banyak perusahaan kurang memenuhi hak-hak pekerja terkait jaminan pensiun dan jaminan hari tua karena beberapa faktor seperti kurangnya kesadaran akan hak-hak pekerja, persaingan bisnis yang sengit, atau keterbatasan keuangan perusahaan. Dalam banyak kasus, pelanggaran terhadap hak-hak ini mencakup PHK yang tidak sah, keterlambatan pembayaran dana pensiun atau jaminan hari tua, dan pengecualian pekerja dari program pensiun. Dampak dari pelanggaran ini dapat sangat merugikan bagi pekerja yang sudah pensiun atau sedang menjalani masa pensiun, karena mereka mungkin menghadapi kesulitan dalam memenuhi kebutuhan hidup dan kesehatan mereka. Mengingat kompleksitas perubahan dalam peraturan pensiun dan jaminan hari tua, pekerja seringkali merasa sulit untuk memahami dan memperjuangkan hak-hak mereka.

Tidak hanya itu, sejak awal Februari 2022 terjadi banyak gelombang protes dan berbagai kecaman dari masyarakat terutama golongan pekerja atau buruh, menyusul ditetapkannya Peraturan Menteri Ketenagakerjaan (Permenaker) No 2 Tahun 2022 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pembayaran Manfaat Jaminan Hari Tua (JHT). Protes yang dilakukan oleh kelompok pekerja atau buruh dilakukan secara besar-besaran yang dilakukan melalui dunia nyata yang dilakukan melalui serangkaian aksi demo massa maupun pernyataan protes dari berbagai perwakilan serikat pekerja, namun juga terjadi di dunia maya dengan memanfaatkan teknologi informasi berupa petisi penolakan aturan baru JHT (Falah dkk, 2022).

Permasalahan yang membuat pekerja melakukan protes tersebut karena para pekerja melakukan penolakan terhadap Permenaker No 2 Tahun 2022. Protes ini dipicu karena adanya ketentuan baru dalam pencairan manfaat JHT yang ditetapkan menjadi usia 56 tahun. Ketentuan usia yang menjadi salah satu ketentuan berlaku bagi pekerja yang memang telah mencapai usia pensiun, pekerja yang mengundurkan diri, maupun pekerja yang terkena PHK.

Pada sudut pandang pekerja, perubahan yang telah dibuat oleh pemerintah menjadi hal yang “mengerikan” karena pada saat itu, pandemi

Covid-19 belum berakhir, namun masih terus meluas ke seluruh penjuru Indonesia. Banyak perusahaan yang merugi akibat pandemi Covid-19. Dimana adanya peraturan pembatasan sosial yang mengakibatkan banyak perusahaan melakukan memberhentikan atau mengurangi atau merumahkan pekerjanya. Hal ini menjadi alasan yang kuat ketidak-setujuan para pekerja terhadap pengaturannya dana JHT yang bisa dicairkan hanya ketika telah berusia 56 tahun, padahal mereka yang terkena PHK atau kehilangan pekerjaan tentu memerlukan JHT segera setelah kehilangan pekerjaan, untuk modal membuka pekerjaan baru atau untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari

Jika dilihat dari sudut pandang pemerintah, sebagaimana disampaikan oleh Menteri Ketenagakerjaan (Menaker), penentuan JHT dapat dicairkan pada usia 56 tahun pada prinsipnya dimaksudkan untuk mengembalikan fungsi JHT sebagai Jaminan Sosial “hari tua” atau jangka Panjang, sedangkan untuk pekerja yang kehilangan pekerjaan atau mengundurkan diri, secara khusus dapat memanfaatkan program jaminan sosial jangka pendek bernama Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP) (Falah dkk, 2022).

Pada akhirnya, dampak dari penolakan dan dorongan yang telah diutarakan oleh masyarakat membuat pemerintah mereda. Presiden meminta agar Permenaker No 2 Tahun 2022 untuk diperbaiki (Falah dkk, 2022) . Dari sudut pandang ini, dapat diketahui bahwa letak masalah sebenarnya tidak seluruhnya berada pada ketentuan yang tertulis pada Permenaker No 2 Tahun 2022, namun kemungkinan karena adanya proses yang kurang tepat atau kurang lengkap dalam penyusunan dan atau penetapannya.

### **2.3 Jamsostek Mobile (JMO)**

Pada awal tahun 2020 virus Covid telah menyebar ke seluruh penjuru dunia dan memberikan dampak yang buruk pada semua sektor kehidupan. Banyak yang menjadi korban PHK, mengakibatkan banyak pekerja yang melakukan klaim tabungan dalam program BPJS Ketenagakerjaan yaitu pada program JHT. Adanya peraturan Pembatasan Sosial Bersekala Besar (PSBB) menimbulkan permasalahan berupa antrian yang menumpuk dan menimbulkan keramaian, yang berpotensi menyebabkan penularan virus Covid-19 (Priyono dan Santosa, 2022). Ini merupakan pendorong kuat bagi BPJS Ketenagakerjaan

untuk memberikan inovasi dalam pelayanan kepada peserta. Dengan menerapkan layanan JMO dalam pengajuan klaim jaminan hari tua, berarti pemerintah sudah melaksanakan *e-government* dalam menyelenggarakan pemerintahannya untuk bisa memberikan jaminan hari tua kepada setiap warga negara Indonesia.

Kendala yang didapatkan oleh BPJS Ketenagakerjaan dalam aplikasi JMO seperti tingkat pengetahuan peserta yang masih kurang bisa memahami dengan baik tentang aplikasi JMO, karena latar belakang Pendidikan yang beragam mulai dari Sekolah Dasar (SD) hingga magister bahkan mungkin banyak pekerja yang “gagap teknologi”. Namun pihak BPJS Ketenagakerjaan tidak menyerah untuk mengurangi permasalahan tersebut. Usaha yang dilakukan melalui berbagai upaya, seperti sosialisasi kepada peserta kegiatan daring maupun luring, adanya benner atau spanduk di kantor cabang yang menjelaskan tutorial penggunaan aplikasi JMO, brosur yang sudah tersedia di kantor dengan tampilan yang tidak membosankan, video tutorial yang ada di sosial media BPJS Ketenagakerjaan maupun televisi yang tersedia di kantor.

Aplikasi JMO adalah aplikasi yang memudahkan peserta karena dapat menggunakan secara daring. Dapat diunduh melalui apps store maupun play store. Kegunaan di dalam aplikasi ini yaitu untuk melakukan simulasi JHT, cek saldo JHT, cek rincian iuran JHT, cek rincian iuran JHT dan jaminan pensiun, serta melakukan pengajuan klaim JHT (wiranda dan Fahlevi, 2022). Banyak sekali fitur yang bisa dimanfaatkan oleh peserta agar lebih memudahkan, dengan aplikasi ini peserta tidak perlu datang ke kantor cabang, apalagi untuk peserta yang tempat tinggal jauh dari kantor BPJS Ketenagakerjaan cukup menggunakan aplikasi ini. Jika peserta memiliki saldo dengan nominal dibawah 10 juta, maka dihari itu juga uang akan masuk paling lambat satu hari kerja, jadi sangat mudah dan cepat menggunakan aplikasi JMO. Dengan adanya aplikasi JMO peserta tidak perlu lagi datang kike kantor cabang untuk mengantri, menunggu lama apabila klaim JHT dengan nominal dibawah 10 juta. Karena dapat dengan mudah dilakukan dari rumah, apabila mengalami kendala atau masih ada yang kurang paham mengenai proses nya dapat melihat video tutorial yang sudah tersedia di akun sosial media BPJS Ketenagakerjaan. Manfaat dari

JMO tidak hanya mengklaim JHT, tetapi juga bisa mengetahui informasi tentang BPJS Ketenagakerjaan. Karena pada saat pandemi melanda, diharapkan masyarakat dapat mengikuti kebijakan yang diberlakukan karena pencairan JHT dengan menggunakan aplikasi JMO. JMO memiliki tahapan alur yang lebih mudah dan cepat terutama dapat memberikan dampak yang positif bagi keadaan pandemi Covid yang melanda Indonesia sebagai langkah pemutusan rantai penyebaran Covid.

#### **2.4 Hasil Penelitian Terdahulu**

Dalam jurnal yang berjudul Implementasi Layanan Jamsostek *Mobile* (JMO) Dalam Pengajuan Jaminan Hari Tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi yang ditulis oleh Maharani Aulia Putri, Tuah Nur, Dine, Meigawati menjelaskan tentang implementasi Layanan Jamsostek *Mobile* (JMO) Dalam Pengajuan Jaminan Hari Tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi dengan menggunakan desain penelitian teknik kualitatif dengan pendekatan naratif. Yang menjadi sampel penelitian adalah pegawai BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Sukabumi, masyarakat atau peserta JHT yang sudah menggunakan layanan JMO, dan yang terakhir masyarakat atau peserta JHT yang belum menggunakan layanan JMO. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Implementasi, Layanan JMO, JHT, peserta, dan teknologi. Instrumen nya adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan naratif dilatar belakangi karena situasi peneliti yang mengamati fenomena masalah yang ada sesuai dengan kondisi alamiah atau kondisi sebenarnya di lokasi penelitian.



Hasil dari penelitian ini adalah peneliti mendeskripsikan hasil temuan di lapangan yang telah dikumpulkan dengan didasarkan pada model implementasi kebijakan Charles O. Jones yang memiliki tiga dimensi yaitu:

1. Dari segi organisasi. Implementasi layanan JMO dalam pengajuan klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi dari segi organisasi sudah berjalan dengan cukup baik.
2. Dari segi interpretasi. Sejauh ini implementor BPJS Ketenagakerjaan sudah cukup mengetahui karena sudah mendapatkan arahan sebelumnya, dari semenjak aplikasi JMO *Launching*. Namun pemahaman ini masih belum cukup merata karena pengembangan program digital terbilang masih baru, dan diperlakukan waktu yang cukup untuk bisa beradaptasi dengan baik pada kebiasaan baru melalui layanan berbasis digital.
3. Dari segi penerapan. Dalam penelitian ini hasil dari penerapannya yaitu penerapan sudah dijalankan dan diterapkan sesuai dengan pedoman. Melihat kondisi dari layanan JMO ini merupakan layanan yang masih baru, maka dalam melaksanakan penerapannya perlu terus dilakukan suatu perbaikan dan peningkatan secara berkala, agar memperoleh hasil yang lebih maksimal.

Populasi dalam penelitian ini adalah menggunakan 7 informan yang terdiri dari Kepala Cabang BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi, Kepala Bidang Pelayanan, Kepala Bidang Umum dan SDM, *Customer Service*, Masyarakat atau peserta JHT yang sudah menggunakan layanan JMO, dan yang terakhir masyarakat atau peserta JHT yang belum menggunakan layanan JMO. Intervensi dalam penelitian ini yaitu BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi telah melakukan berbagai upaya seperti kegiatan Gathering perusahaan, Visit Company, koordinasi antar petugas AR (*Accounting Representative*) Kantor Cabang dengan PIC dan HRD perusahaan, sosialisasi kepada Stakeholder, publikasi melalui sosial media maupun radio, pemasangan media informasi di Kantor Cabang seperti spanduk, televisi, poster, serta layanan informasi di

kantor cabang. Masalah yang ada di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi yaitu:

1. Adanya keterbatasan saldo yang diklaim,
2. Kurang meratanya sosialisasi yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi terkait penggunaan Layanan JMO,
3. Akibat dari keterbatasan pengetahuan teknologi masyarakat, menyebabkan kesulitan dalam penggunaan layanan JMO, sehingga beberapa masyarakat memilih menggunakan jasa calo.

*Outcome* dalam penelitian ini yaitu Implementasi layanan JMO dalam pengajuan klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi sudah berjalan cukup baik. Namun belum maksimal, karena pemahaman implementator yang kurang merata dan kegiatan sosialisasi belum mencapai target yang diharapkan, dimana masih banyak perusahaan dan peserta yang belum tereduksi, dimana masih banyak perusahaan dan peserta yang belum tereduksi dengan baik, dan belum bisa menggunakan layanan Jamsostek *Mobile* secara mandiri.

Tidak hanya itu, jurnal yang ditulis oleh Ade Deva Wiranda dan Iqbal Fahlevi yang berjudul “Efektifitas Aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) Dalam Proses Pencairan Jaminan Hari Tua (JHT) Kepada Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh” menjelaskan tentang keefektifitasan aplikasi JMO dalam proses pencairan JHT kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh yang menggunakan penelitian kualitatif dimana teknik yang digunakan dalam pengumpulan data teknik wawancara, observasi, dokumentasi dan penarikan kesimpulan yang relevant. Sampel dalam penelitian ini adalah 5 orang yang terdiri dari Kepala Bidang Pelayanan dan Pegawai Bidang Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu JMO, JHT, dan BPJS Ketenagakerjaan. Instrumen dalam penelitian ini yaitu wawancara informan dan peneliti juga mengambil data melalui dokumentasi berupa transkrip dan beberapa web dimedia sosial lainnya. Analisis dalam penelitian ini adalah

penulis menggunakan metode kualitatif karena ingin mengungkapkan kejadian nyata yang terjadi di lingkungan terhadap aplikasi JMO kepada pihak BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh.

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh, diperoleh informan melalui berbagai narasumber mengenai perkembangan aplikasi JMO pada masa pandemi Covid-19 yang meliputi strategi apa yang dilakukan untuk mensosialisasikan aplikasi JMO kepada masyarakat Meulaboh Dimereubo, Kabupaten Aceh Barat, kemudahan apa yang ditawarkan aplikasi JMO pada masyarakat setempat, tujuan aplikasi JMO dalam proses pencairan JHT, permasalahan apa saja yang dihadapi masyarakat dalam mengaplikasikan aplikasi JMO, dan bagaimana cara mengatasi permasalahan-permasalahan tersebut.

Permasalahan yang dihadapi masyarakat dalam mengaplikasikan aplikasi JMO yaitu :

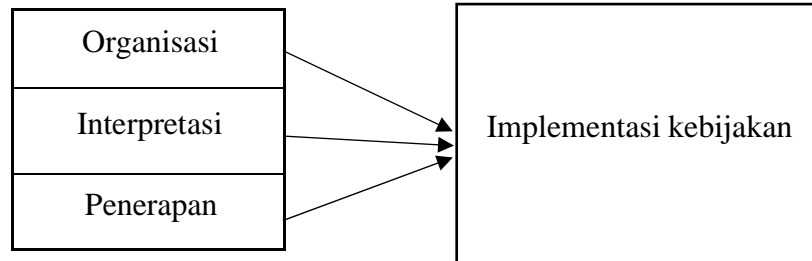
1. Masyarakat yang tidak memiliki jaringan dan masih belum mempunyai *smartphone*,
2. Peserta gagal melakukan pengkinian data dan biometric saat mengajukan klaim melalui aplikasi JMO,
3. Kartu digital tidak muncul di aplikasi JMO.

*Outcome* dalam penelitian ini adalah selama pandemi Covid-19 BPJS Ketenagakerjaan mengeluarkan aplikasi JMO bertujuan agar memudahkan peserta tanpa harus datang ke kantor dikarenakan mengurangi dampak terhadap penyebaran Covid-19. Aplikasi ini sangat berguna di masa pandemi untuk melakukan klaim dan sebagainya, pengajuan klaim diarahkan untuk dilakukan secara online melalui aplikasi JMO, agar tidak terjadi kontak fisik antara petugas maupun peserta.

## **2.5 Kerangka Teori**

Pada penelitian ini, melakukan peninjauan terhadap literatur penelitian sebelumnya dan terkait dengan topik yang akan ditulis. Berikut akan dijelaskan mengenai penelitian terkait yang digunakan pada penelitian ini pada tabel 2.1

Tabel 2. 1 Kerangka Teori



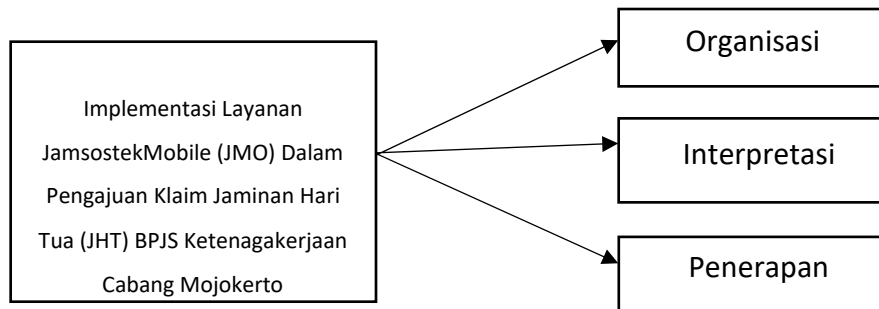
Kerangka teori ini menurut teori Jones yang menjelaskan tentang Implementasi Kebijakan merupakan upaya yang bertujuan untuk menjalankan suatu program. Tiga aktivitas yang memengaruhi implementasi kebijakan mencakup aspek organisasi, interpretasi, dan penerapan.

1. Organisasi merupakan proses membentuk atau mengatur kembali sumber daya, unit-unit, dan metode agar program dapat berjalan dengan lancar.
2. Interpretasi adalah proses penafsiran untuk mengubah program, seringkali dalam konteks status, menjadi rencana yang tepat dan dapat diterima serta dijalankan dengan benar.
3. Penerapan adalah pengaturan yang teratur dari layanan, pembayaran, atau hal lainnya yang disesuaikan dengan maksud atau kebutuhan dari program yang sedang berlangsung.

## 2.6 Kerangka Konsep

Pada penelitian ini, melakukan peninjauan terhadap literatur penelitian sebelumnya dan terkait dengan topik yang akan ditulis. Berikut akan dijelaskan mengenai penelitian terkait yang digunakan pada penelitian ini pada tabel 2.2

Tabel 2. 2 Kerangka Konsep



Dari kerangka konsep tersebut, tiga hal yang dieksplorasi adalah Organisasi, Interpretasi, dan Penerapan. Peneliti menggunakan penelitian kualitatif dengan metode wawancara dan dokumentasi.

Kerangka konsep ini merupakan modifikasi dari kerangka konsep yang dikemukakan oleh Jones (1996:296), yang menunjukkan bahwa dalam konteks implementasi layanan, terdapat tiga aspek yang harus diteliti, yaitu Organisasi, Interpretasi, dan Penerapan.