

Sistem Divisi Pelayanan dan Metode Penentuan Berhasilnya Klaim Jaminan Hari Tua pada Badan Penyelenggaraan Program Jaminan Sosial di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa

Naswa Aldira Putri¹ Rahmi Syahriza²

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara, Indonesia^{1,2}

Email: naswap179@gmail.com¹ rahmi.syahriza@uinsu.ac.id²

Abstract

This research aims to explain the Service Division System and Methods for Determining the Success of Old Age Security Claims at the Social Security Program Administering Body at Bpjs Employment, Tanjung Morawa Branch. The research method used by the author is a qualitative approach and uses descriptive research. As well as data collection carried out through interviews, direct observation and documentation analysis. The results of this research show that the claims service for participants in the employment social security program administration body has been implemented well in accordance with the company's SOP. However, there are still some participants or members of the public who do not understand and experience difficulties in submitting claims which they can do themselves via online websites, thus causing participants to use the services of brokers.

Keywords: Service Division, Method for Determining the Success of a Claim, BPJS Employment, Brokers

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana Sistem Divisi Pelayanan Dan Metode Penentuan Berhasilnya klaim Jaminan Hari Tua Pada Badan Penyelenggaraan Program Jaminan Sosial di Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa. Metode penelitian yang digunakan penulis adalah pendekatan kualitatif dan menggunakan jenis penelitian deskriptif. Serta pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara, observasi langsung dan analisis dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan klaim peserta badan penyelenggara program jaminan sosial ketenagakerjaan sudah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan SOP perusahaan. Namun, masih terdapat beberapa peserta atau masyarakat yang kurang memahami dan mengalami kesulitan terhadap pengajuan klaim yang dapat dilakukan sendiri melalui website online, sehingga menyebabkan peserta menggunakan jasa calo.

Kata Kunci: Divisi Pelayanan, Metode Penentuan Berhasilnya klaim, BPJS Ketenagakerjaan, Calo



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat. Sesuai dengan kondisi kemampuan keuangan negara. Indonesia seperti negara berkembang lainnya, telah mengembangkan program jaminan sosial berdasarkan funded Social Security yang didanai oleh peserta, dan di peruntukkan untuk para pekerja sektor Formal digolongkan sebagai peserta Penerima Upah (PU), Peserta yang masuk dalam katagori keanggotaan ini dilakukan oleh pemberi kerja dan upah, contoh: pegawai yang bekerja di administrasi pemerintahan, dan jaminan sosial. Lalu, di jasa pendidikan, jasa kesehatan, transportasi dan pergudangan, serta penyediaan akomodasi dan makanan minuman maupun industri pengolahan. Dan pekerja di sektor informal digolongkan sebagai peserta Bukan Penerima Upah (BPU), Peserta yang masuk dalam kategori ini melakukan aktivitas usaha maupun ekonomi secara pribadi atau mandiri guna mendapatkan penghasilan dari aktivitas tersebut. Namun, peserta BPU hanya bisa mengikuti tiga program perlindungan, yaitu JHT, JKM, dan

JKK, contoh: pedagang kaki lima, pekerja asisten rumah tangga, buruh tani, ojek, pengacara dll. Pengertian asuransi sosial menurut (Radit Purba) adalah asuransi yang menyediakan jaminan sosial bagi anggota masyarakat dan dibentuk oleh pemerintah berdasarkan peraturan perundang-undangan yang mengatur hubungan antara pihak asuransi sebagai penyelenggara jaminan sosial dengan seluruh golongan masyarakat dan bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat terutama pegawai dan pensiun. Karena asuransi sosial sifatnya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam menyediakan jaminan sosial, secara umum meliputi jaminan keselamatan angkutan umum, keselamatan kerja, dan pemeliharaan kesehatan. Hubungan antara pihak asuransi dengan seluruh golongan masyarakat diatur berdasarkan peraturan pemerintah. Tujuannya adalah sebagai jaminan sosial untuk dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat, berpola subsidi silang, masyarakat yang berpenghasilan besar membantu masyarakat yang berpenghasilan kecil/rendah atau orang yang muda membantu orang yang tua. Dan diantara adanya asuransi sosial di Indonesia adalah: Asuransi Sosial Tenaga Kerja (ASTEK), sesuai PP No. 18 Tahun 1990 tentang Penyelenggaraan Asuransi Sosial Tenaga Kerja. Diperkuat menjadi program Jamsostek (Jaminan Sosial Tenaga Kerja), berdasarkan UU No. 3 Tahun 1992 tentang Jamsostek dikelola oleh PT Jamsostek, namun sesuai Undang-undang No. 24 tahun 2011 tentang BPJS, per 1 Januari 2014 PT. Jamsostek berubah menjadi BPJS Ketenagakerjaan. Kemudian, sesuai instruksi presiden RI Nomor 2 tahun 2021 tentang Optimalisasi Pelaksanaan Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan, sekarang adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Tenaga Kerja (Suhardi, 2021). Program Jaminan Hari Tua merupakan salah satu program dari BPJS Ketenagakerjaan yang memberikan manfaat berupa uang tunai yang dibayarkan sekaligus pada saat peserta pensiun, Besar Nilai Tunai JHT adalah akumulasi dari iuran plus investasi dari awal kepesertaan sampai berhenti bekerja (pensiun). Manfaat program diterima pada saat peserta Usia 56 tahun atau peserta di PHK dan mendapatkan berupa Nilai tunai yaitu akumulasi iuran dan investasi. Klaim BPJS Ketenagakerjaan program Jaminan Hari Tua adalah permohonan yang diajukan oleh peserta untuk mendapatkan manfaat dengan program perlindungan sosial, klaim yang diajukan oleh peserta melewati beberapa metode-metode tahapan penentuan keberhasilan klaim. Dari pemaparan di atas, untuk mengetahui bagaimana metode penentuan keberhasilan klaim jaminan hari tua, yang dimana masih banyak masyarakat yang menggunakan jalur calo. Untuk membahas lebih lanjut yang di paparkan kedalam penulisan artikel.

Tinjauan Pustaka

Konsep Pelayanan Publik

Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dalam pelayanan publik juga perlu adanya peningkatan kreativitas, tanggungjawab dan daya tanggap terhadap aspirasi masyarakat dalam administrasi publik, dengan memberikan respon yang positif terhadap keinginan masyarakat Dalam rangka penyelenggaraan umum yang merupakan bentuk peningkatan kemampuan aparatur dan teknologi informasi. Oleh karena itu, petugas pelayanan harus lebih proaktif mencermati paradigma global baru agar pelayanannya sangat kompetitif dalam berbagai kegiatan publik. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka sangat diperlukan setiap instansi pemerintah seperti Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan untuk menerapkan kelima kompetensi pegawai guna meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam transformasi PT Jamsostek Menjadi BPJS Ketenagakerjaan, terdaftar lima perubahanyang mendasar sebagai berikut:

1. Pertama, perubahan badan hukum organisasi dari BUMN menjadi badan hukum publik.
2. Kedua, perubahan perlakuan keuangan pada badan penyelenggara,

3. baik dalam hal pemisahan aset badan penyelenggara dan peserta maupun sistem pelaporan keuangan.
4. ketiga, perubahan cakupan kepesertaan wajib dari tenaga kerja formal menjadi perlindungan untuk seluruh tenaga kerja.
5. Keempat, perubahan pengalihan wewenang pelaksanaan inspeksi kepatuhan kepesertaan dalam sistem penegakan hukum (law enforcement) dari kementerian tenaga kerja kepada badan penyelenggara dalam hal ini BPJS Ketenagakerjaan.
6. Kelima, perubahan manfaat dari Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kematian (JK), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK), menjadi JHT, JK, JKK, Pensiun.

BPJAMSOSTEK merupakan salah satu bagian dari lembaga negara yang menyelenggarakan pelayanan publik, dengan harapan pemerintah yakni menghadirkan pelayanan yang lebih lengkap, lebih mudah, lebih cepat, jelas (Anggoro, 2022). Dengan adanya Mal Pelayanan Publik (MPP) di seluruh kabupaten dan kota di Indonesia, akan mempermudah pekerja mendapatkan informasi jaminan sosial ketenagakerjaan, mendaftar menjadi peserta hingga melakukan pengajuan klaim. Wakil Presiden RI Maruf Amin dalam arahannya mengatakan, Pemerintah bertanggung jawab penuh dalam menyediakan pelayanan publik yang berkualitas kepada warga negara sejak kelahirannya sampai kematiannya. "Pengurusan akta kelahiran, pelayanan dasar kesehatan, pendidikan, pajak hingga surat kematian harus dapat diakses oleh masyarakat secara praktis dan sederhana," tegas Maruf Amin. Maruf Amin menambahkan, MPP diselenggarakan dalam rangka untuk membantu memperbaiki kualitas pelayanan publik kepada masyarakat dan meningkatkan investasi di daerah. Oleh karena itu, dirinya mengatakan MPP seyogyanya segera terbangun di seluruh daerah di Indonesia.

Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Terdapat lima kualitas pelayanan publik menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry sebagai berikut:

1. Tangibility (penampilan/bukti fisik), Kemampuan suatu perusahaan dalam membuktikan eksistensinya kepada pihak eksternal, Penampilan dan kinerja sarana dan prasarana fisik suatu perusahaan, serta kondisi lingkungan sekitarnya, memberikan bukti nyata atas pelayanan yang diberikan oleh suatu penyedia jasa, Hal ini mencakup fasilitas fisik (gedung, gudang, dll), peralatan dan perlengkapan yang digunakan (teknologi), dan penampilan karyawan.
2. Reability (Keandalan), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan andal, Pelayanan harus memenuhi harapan pelanggan seperti ketepatan waktu, pelayanan yang konsisten, bebas kesalahan, sikap ramah terhadap semua pelanggan, dan ketelitian yang tinggi.
3. Assurance (Jaminan atau Keamanan), yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan suatu perusahaan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan terdiri dari beberapa elemen seperti komunikasi, keandalan, keamanan, kompetensi, dan kesopanan.
4. Empati, yaitu memberikan perhatian yang jujur, bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dengan berusaha memahami kebutuhannya. Bisnis diharapkan memahami pelanggannya, memahami kebutuhan spesifik mereka, dan memastikan jam kerja nyaman bagi pelanggannya.
5. Responsiveness and interest (Daya Tanggap), yaitu kemampuan membantu pelanggan dengan menyampaikan informasi secara jelas dan memberikan pelayanan yang cepat

(responsiveness) dan tepat guna membuat konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menimbulkan persepsi negatif terhadap layanan Anda.

Klaim BPJS Ketenagakerjaan

1. Pengertian Klaim. Klaim BPJS Ketenagakerjaan adalah permohonan yang diajukan oleh peserta BPJS Ketenagakerjaan untuk mendapatkan manfaat atau hak yang sesuai dengan program perlindungan sosial yang disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan. Klaim ini bisa berupa klaim jaminan kematian, klaim jaminan hari tua, klaim jaminan pensiun, klaim jaminan kecelakaan kerja, atau klaim jaminan hari sakit. Klaim tersebut dapat diajukan oleh peserta atau ahli warisnya sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan.
2. Mengajukan Klaim JHT Peserta. Mengajukan Klaim JHT Peserta PU dan BPU Melalui Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) dan Lapakasik, dalam pengklaim-an JHT peserta Penerima Upah (PU) dan Bukan Penerima Upah (BPU) melalui aplikasi Jamsostek mobile (JMO) dan Lapakasik. Beberapa langkah-langkah dari pengajuan klaim Jaminan Hari Tua melalui Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) sebagai berikut: Peserta harus melengkapi berkas-berkas yang di perlukan terlebih dahulu untuk pengajuan klaim seperti: Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Peserta Jamsostek (KPJ), Kartu Keluarga (KK), Nomor Hp, Email peserta, Nomor rekening atas nama peserta (Buku Tabungan/ m- banking/ kartu ATM), Sebagai berikut langkah-langkah nya:
 - a. Pengkinian Data (Pembaruan data peserta)
 - 1) Klik Menu Lainnya “Pengkinian Data” (masuk klik “Lanjutkan”)
 - 2) Data Kepesertaan: Nomor Induk Kependudukan (NIK), Nama lengkap, Tempat Tinggal
 - 3) Verifikasi Wajah Peserta (Lalu klik “selanjutnya”)
 - 4) Data Kontak:
 - a) Nomor Hp
 - b) Email (sudah otomatis terisi)
 - c) Data NPWP dan Paspor: NPWP (Opsional) dan Nomor Paspor (Opsional)
 - d) Data Rekening Peserta: Nama Bank, Nomor Rekening, dan Nama Rekening Peserta
 - e) Data Kependudukan: Jenis kelamin, Kabupaten/Kecamatan/Kelurahan/Kode Alamat domisili, Nama gadis ibu kandung, Status perkawinan peserta, dan Nama ayah.
 - f) Data Tambahan dan Kontak Darurat: Pendidikan terakhir, Agama, Golongan darah, Kontak keadaan darurat: Nama lengkap (kontak darurat), Nomor Hp (kontak darurat), Kabupaten/ Kecamatan/ Kelurahan/ Kode pos, Alamat kontak darurat, Hubungan keluarga.
 - g) Konfirmasi (Data sudah muncul secara otomatis) “Cek ulang data yang terisi”: Klik Centang (apabila sudah benar datanya), Klik Konfirmasi, Klik OK, Terimakasih (apabila masuk informasi “Pengajuan pengkinian data berhasil disimpan. Notifikasi akan dikirimkan jika pengkinian data Anda berhasil”), Muncul notifikasi berhasil melalui lonceng di aplikasi JMO dan Gmail, Lanjut ke tahap klaim data saldo JHT.

Mengklaim Data Saldo JHT BPJS Ketenagakerjaan

1. Klik Jaminan Hari Tua (menu):
 - a. Cek Saldo (Lihat isi saldo, Status kepesertaan harus Nonaktif, Segmen Peserta: BPU /PU, Pembayaran Iuran Terakhir)
 - b. Klaim JHT: Pengajuan Klaim JHT (Persyaratan Pengajuan Klaim JHT Melalui Aplikasi JMO): Akumulasi Saldo JHT Maksimal Rp 10.000.000,00, Sudah Melakukan Pengkinian Data, Status Kepesertaan Sudah Non Aktif.

- c. Informasi Saldo JHT: Rincian Saldo JHT Tahun 2022, Rincian Saldo JHT Tahun 2023 (Nilai Saldo JHT Tahun 2023): Saldo Awal, Iuran, Estimasi Pengembangan, Akumulasi Saldo, Muncul notifikasi (Anda sudah memenuhi persyaratan pengajuan klaim JHT melalui aplikasi JMO. Silahkan melengkapi data berikut: (Pengajuan Klaim JHT) Sebab Klaim: Berhenti Usaha (BPU) / Berhenti Kontrak Kerja (PU).
2. Data Kepesertaan (Data sudah muncul secara otomatis) "Cek ulang data yang terisi"
 - a. Nomor Induk kependudukan (NIK)
 - b. Nomor Peserta BPJS Ketenagakerjaan
 - c. Nama Lengkap
 - d. Tanggal Lahir
 - e. Nomor hp
 - f. Gmail
 - g. Klik Centang (apabila sudah benar datanya)
 - h. Klik konfirmasi
 - i. Klik OK, Lanjutkan (apabila masuk informasi "pastikan email yang terdaftar untuk pengajuan klaim JHT pada aplikasi JMO aktif)
3. Verifikasi Biometrik Peserta: Foto Wajah, Data NPWP dan Rekening: NPWP, Transfer Via; Nama Bank, Nomor Rekening, Nama Rekening Peserta
4. Rincian Saldo JHT: Saldo (tahun), Pengembangan (tahun), Akumulasi Saldo, PPH Pasal 21, Pembulatan, Jumlah JHT dibayar.
5. Konfirmasi Klaim JHT (Data sudah muncul secara otomatis) "Cek ulang data yang terisi": Nomor Rekening, Jumlah JHT dibayar, Klik Centang (apabila sudah benar datanya), Klik Konfirmasi, Klik Ok. Terimakasih (apabila masuk informasi "Pengajuan Klaim JHT melalui Aplikasi JMO berhasil, Pembayaran JHT segera diproses), Klik Tracking Klaim: Pilih Nomor Peserta (KPJ) dan Lacak.

Beberapa langkah-langkah dari pengajuan klaim Jaminan Hari Tua melalui Website Lapak Asik BPJS Ketenagakerjaan <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/search.html> Saldo diatas Rp 10.000.000,00 sebagai berikut: Peserta harus melengkapi berkas-berkas yang di perlukan terlebih dahulu untuk pengajuan klaim seperti: Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Peserta Jamsostek (KPJ), Kartu Keluarga (KK), Paklaring (surat keterangan bekerja), NPWP, Nomor Hp, Email peserta, Nomor rekening atas nama peserta (Buku Tabungan/ m- banking/ kartu ATM), Sebagai berikut langkah-langkah nya:

1. Syarat dan Ketentuan Pengajuan Lapak Asyik: Klik pilih sesuai yang diajukan; Klik saya setuju; Saya bukan robot. Layanan ini merupakan media pengajuan klaim Jaminan Hari Tua dengan katagori sebab klaim dan dokumen kelengkapan sebagai berikut: Peserta mencapai usia pensiun 56 tahun (lima puluh enam) tahun, Peserta mengundurkan diri, Peserta mengalami pemutusan hubungan kerja, Kepesertaan 10 Tahun, (pengambilan sebagian 10%), Kepesertaan 10 tahun (pengambilan sebagian 30%), Peserta mencapai usia pensiun karena PKB (perjanjian kerja bersama) perusahaan, Peserta berakhir kontrak (pekerja dengan status PKWT/ kontrak) Jika memiliki kartu BPJSKT atau surat keterangan berhenti bekerja/surat keterangan habis kontrak yang lebih dari satu lembar, mohon di unggah menjadi satu file PDF dan pastikan seluruh dokumen diatas sudah lengkap untuk melanjutkan ke tahap berikutnya.
2. Data Pekerja: Nomor Induk Kependudukan (NIK); Nomor Peserta BPJSKT (KPJ); Nama Sesuai KTP; Tempat Lahir; Tanggal Lahir; Nama Ibu Kandung (Kemudian klik berikutnya)
3. Data Pekerja Tambahan: Alamat Domisili (sesuai KTP); Desa atau Kelurahan/Kecamatan/ Kabupaten/Kode Pos; Nomor Handphone Aktif/WhatsApp (nanti akan dihubungi melalui

WhatsApp oleh kantor BPJSKT Untuk vidio call wawancara); Terverifikasi “Status Verifikasi”; Alamat Email Pribadi Aktif; Nama Bank Pribadi; No Rekening Pribadi; NPWP (Opsional) “Apabila saldonya di bawah Rp. 50.000.000 tidak terkena pajak; (Apakah anda menjalankan kegiatan atau usaha ekonomi secara mandiri?) “Pilihan Klik Ya / Tidak” (Lalu klik “Berikutnya”)

4. Sebab Klaim dan Dokumen Pendukung: Sebab Klaim (Pilih sesuai yang diajukan) dan Upload Dokumen Pendukung: Kartu Peserta BPJSKT (Upload gambarnya): KTP/Bukti Identitas Lainnya (Upload gambarnya), Foto Selfie (Bukan pas foto, tanpa kacamata dan masker), NPWP (Opsional) dan Paklaring/ Id Card/ Surat Kontrak Kerja/ Slip Gaji (Lalu klik “Berikutnya”).
5. KPJ dan Dokumen Tambahan (Opsional): Masukkan dokumen jika bekerja lebih dari satu tempat kerja contohnya: ada lebih dari satu Paklaring (Sutat berakhir kerja), Lebih dari satu Kartu Peserta BPJSKT (KPJ) (Lalu Klik “Tambah”) dan klik “Berikutnya”
6. Konfirmasi Data Pengajuan:
 - a. Cek Ulang Semua Data: Jenis Kepesertaan, Nomor Induk Kependudukan (NIK), Nomor Peserta BPJSKT (KPJ), Nama Sesuai KTP, Tempat/ Tanggal Lahir, Nama Ibu Kandung, Alamat Domisili, Kode Pos, No Handphone, Email, Nama Bank, No Rekening, NPWP, Sebab Klaim (Lalu setelah di cek benar, Klik konfirmasi Persetujuan “Setuju”) dan muncul notifikasi Berhasil klik “Oke”
 - b. Cek Notifikasi di Email “Untuk melihat bukti pengajuan Klaim Berhasil”
 - c. Scroll bagian atas, tertera Nomor Pengajuan Lapakasik (Barcode) Juga Tertera Tanggal dan Jam Wawancara Konfirmasi. d). Data Pengajuan Lapakasik sebagai berikut: Nama Lengkap; NIK/ Nomor Kartu Peserta; Jenis Klaim; Nomor Handphone; Email; Tanggal Lahir dan Jam Wawancara Konfirmasi “Pastikan pada saat wawancara online untuk dipersiapkan dokumen asli sesuai persyaratan dan demi kelancaran proses klaim Jaminan Hari Tua”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif dapat dipahami sebagai metode penelitian yang menggunakan data deskriptif berupa bahasa tertulis atau lisan dari orang dan pelaku yang dapat diamati. Pendekatan kualitatif ini dilakukan untuk menjelaskan dan menganalisis fenomena individu atau kelompok, peristiwa, dinamika sosial, sikap, keyakinan, dan persepsi, Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis deskriptif. Pengambilan data di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa terletak di Jalan Raya Medan Tanjung Morawa KM 14.5 Desa Bangun Sari Baru, Limau Manis, Kec. Tanjung Morawa, Kab Deli Serdang, Sumatera Utara 20362. Teknik pengumpulan data yang digunakan:

1. Wawancara. Wawancara dilakukan terhadap orang yang berwenang yang memberikan rincian data yang diperlukan. Melalui Wawancara observasi lisan dalam penelitian ini dilakukan guna untuk mengetahui metode penentuan berhasilnya klaim dari berbagai sumber, antara lain: Kepala Kantor Cabang; Kepala Bidang Pelayanan; Customer Service.
2. Observasi Langsung. Observasi langsung di BPJS Ketenagakerjaan dilakukan secara lebih mendalam untuk memperhatikan proses pelayanan kepada peserta, kinerja staf, efisiensi sistem, kepatuhan terhadap regulasi, dan interaksi antara peserta dan petugas. Ini dapat meliputi pengamatan tentang bagaimana klaim diajukan hingga berhasil, proses verifikasi, penyelesaian klaim, dan tingkat kepuasan peserta terhadap layanan yang diberikan.
3. Analisis Dokumentasi. Analisis dokumentasi di BPJS Ketenagakerjaan merupakan teknik pengumpulan data melalui sumber data atau referensi yang ada, seperti jurnal dan artikel dari website. Serta melibatkan penelitian dokumen resmi, seperti kebijakan internal

perusahaan, data peserta, dan dokumen operasional lainnya. Ini mencakup evaluasi kepatuhan terhadap regulasi, tren klaim, efektivitas program, dan kesesuaian antara praktik dengan standar yang ditetapkan. Analisis ini juga dapat mengidentifikasi kelemahan dan potensi perbaikan dalam operasi dan layanan BPJS Ketenagakerjaan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) merupakan salah satu program jaminan sosial yang ada di Indonesia, seperti halnya Jaminan Kesehatan (Askes) dan Jaminan Sosial Pegawai (Jamsostek) telah digantikan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan wujud tanggung jawab pemerintah dalam memberikan perlindungan sosial menyeluruh kepada warga negara Indonesia.
2. Jaminan Sosial Ketenagakerjaan. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional merupakan bentuk perlindungan sosial yang menjamin seluruh masyarakat mampu memenuhi kebutuhan dasar hidupnya secara memadai Jaminan sosial dalam UU Nomor 13 Tahun 2003 tersirat dalam Pasal 99, 100, dan 101 yang menyatakan bahwa setiap pemberi pekerja atau pekerja dan keluarganya mempunyai hak untuk bekerja Tujuan dari program ini adalah untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja dan keluarganya Pasal 100 ayat (2) UU Ketenagakerjaan Nomor 13 Tahun 2003 menegaskan bahwa pemberian dan pemberian jaminan sosial memperhatikan kondisi pekerja itu sendiri dan besaran kemampuan perusahaan.

KESIMPULAN

Pengajuan klaim peserta BPJS Ketenagakerjaan dapat di akses secara online atau digital merupakan sebuah proses yang sangat luar biasa untuk mendukung pengembangan dan kemajuan perusahaan BPJS Ketenagakerjaan. Namun, dalam proses pengajuan klaim ini, terdapat beberapa masalah yang harus di hadapi perusahaan: Kesulitan dalam pengisian berkas untuk pengajuan klaim peserta BPJS Ketenagakerjaan secara online, untuk mengatasi kesulitan tersebut perusahaan dapat menyediakan panduan atau tutorial yang jelas dan mudah dipahami bagi para peserta BPJS Ketenagakerjaan melalui website atau content-content pada akun media sosial perusahaan BPJS Ketenagakerjaan. Selain itu, penyediaan formulir elektronik yang interaktif dan user-friendly juga dapat membantu mempermudah proses pengisian, sehingga peserta atau masyarakat tidak menggunakan jasa calo.

DAFTAR PUSTAKA

- Anam, K. CNBC Indonesia (2022). BPJS Ketenagakerjaan Kenalkan Wajah & Fitur Layanan Baru.
- Anggraini, M. (2021). Kualitas Pelayanan Aplikasi E-Klaim Program Jaminan Hari Tua (JHT) Di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kota Makassar (Studi Kasus Pt. Sari Agrotama Persada) (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Makassar).
- Ardianingsih, A., Langelo, J. S., & Wicaksono, P. (2021). Analisis Kepesertaan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Pada Pekerja Sektor Informal Di Kota Pekalongan. *Jurnal Litbang Kota Pekalongan*, 19(2), 8-8.
- Barus, G. M. B. (2015). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Peserta Bpjs Ketenagakerjaan Kantor Cabang Tanjung Morawa (Doctoral dissertation, Universitas Sumatera Utara).
- BPJS Ketenagakerjaan, <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id>

- Lestari, F. D. (2023). Laporan Kuliah Kerja Magang Sistem Divisi Pelayanan Dan Koreksi Data Dalam Bidang BPJS Ketenagakerjaan BPJS Ketenagakerjaan Jombang.
- Lestari, I., & Hirawati, H. (2022). Analisis Sistem Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Cilacap. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 7(02).
- Lubis, R. S., Fadhliyah, A., Ananda, L., & Pohan, S. R. (2024). Penerapan Model Arima Untuk Peramalan Jumlah Orang Yang Melakukan Pembayaran Program Jaminan Hari Tua Pada Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(1), 2603-2611.
- Oktavian, A. (2021). *Prosedur Pencairan Jaminan Hari Tua (Jht) Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Ketenagakerjaan Cabang Pekalongan* (Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro).