

"Analisis Proses Pengklaiman Peserta JHT BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Sidoarjo "

Agus Subandoro¹,Viola Shafina²
Email : agussubandoro@ymail.com, violanavy67@gmail.com
STIE Mahardhika Surabaya,Indonesia

|Submitted: 12-06-2025

|Revised: 28-06-2025

|Accepted: 30-06-2025

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah menyelidiki cara peserta Jaminan Hari Tua (JHT) mengajukan klaim di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidoarjo. Proses pengajuan pengklaim adalah elemen penting agar layanan jaminan sosial, berdampak kepada kepuasan peserta. Metodologi dipilih untuk penelitian ini agar pendekatan kualitatif-deskriptif, adanya informasi terhadap wawancara serta pengamatan kepada peserta yang mengajukan pengklaim dan staf BPJS. Temuan dari penelitian ditunjukkan adanya faktor yang memengaruhi kelancaran dalam pengajuan klaim, pemahaman peserta mengenai prosedur pengklaim, lengkap dokumen yang diserahkan, dan kinerja pelayanan dari staf. Kemudian, juga diidentifikasi beberapa masalah yang sering dihadapi oleh peserta, yakni keterlambatan dalam penyelesaian klaim dan minimnya informasi jelas mengenai status klaim. Penelitian ini disarankan untuk meningkatkan sosialisasi tentang prosedur klaim kepada peserta dan pelatihan bagi petugas agar dapat memberikan layanan yang lebih baik. Dengan demikian, analisis ini diharapkan dapat memberi sumbangan positif bagi perbaikan sistem pengajuan klaim di BPJS Ketenagakerjaan, dengan demikian tingkatkan kepuasan peserta atau layanan.

Kata Kunci : jaminan hari tua (JHT), BPJS ketenagakerjaan, proses pengklaiman.

Abstract

The purpose of this study was to investigate how Old Age Security (JHT) participants filed claims at the Sidoarjo Branch of BPJS Ketenagakerjaan. The claimant submission process is an important element so that social security services have an impact on participant satisfaction. The methodology chosen for this study was a qualitative-descriptive approach, information on interviews and observations of participants who filed claims and BPJS staff. The findings of the study showed that there were factors that influenced the smoothness of claim submission, participant understanding of claimant procedures, completeness of submitted documents, and service performance from staff. Then, several problems were also identified that were often faced by participants, namely delays in claim settlement and lack of clear information regarding claim status. This study is recommended to increase the socialization of claim

Agus Subandoro | "Analisis Proses Pengklaiman Peserta JHT BPJS Ketenagakerjaan procedures to participants and training for officers in order to provide better services. Thus, this analysis is expected to provide a positive contribution to improving the claim submission system at BPJS Ketenagakerjaan, thereby increasing participant satisfaction or services.(JHT), BPJS employment, claim process.

Keywords: old age security (JHT), BPJS Ketenagakerjaan, claim process

1. Pendahuluan

Program Jaminan Hari Tua (JHT) adalah sebagian bentuk dari perlindungan sosial ketenagakerjaan yang dilaksanakan oleh BPJS Ketenagakerjaan. Program ini bertujuan agar menjamin peserta menerima manfaat berupa uang tunai pada saat mencapai usia pensiun, mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia. Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya jaminan sosial, jumlah peserta yang mengajukan klaim JHT juga terus meningkat setiap tahunnya.

Proses pengklaiman JHT idealnya berjalan secara cepat, tepat, dan transparan, sehingga peserta dapat menerima haknya tanpa kendala berarti. Namun, dalam praktiknya, proses tersebut tidak jarang menghadapi berbagai hambatan, baik dari sisi administratif, teknis, maupun pelayanan. Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Sidoarjo sebagai salah satu unit pelayanan yang menangani ribuan klaim setiap bulan, memiliki peran penting dalam menjamin kelancaran dan efisiensi proses tersebut.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis bagaimana proses pengklaiman JHT di Kantor Cabang Sidoarjo dilaksanakan, mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi peserta maupun petugas, serta memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan analisis yang komprehensif, diharapkan hasil kajian ini dapat menjadi masukan konstruktif bagi optimalisasi layanan JHT BPJS Ketenagakerjaan, khususnya di wilayah Sidoarjo.

Selain itu, analisis ini juga bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas implementasi sistem pelayanan digital yang telah diterapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan, seperti penggunaan aplikasi online untuk pengajuan klaim. Dengan semakin berkembangnya teknologi informasi, transformasi digital diharapkan dapat mempermudah proses pengajuan, mempercepat waktu penyelesaian klaim, serta meminimalisir kontak langsung yang berpotensi menimbulkan antrian dan keluhan peserta. Namun demikian, realitas di lapangan menunjukkan masih adanya keluhan terkait kesulitan teknis, kurangnya pemahaman peserta terhadap prosedur, hingga keterbatasan akses terhadap sarana digital.

Melalui studi ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran menyeluruh mengenai alur proses klaim JHT, mulai dari tahap pengajuan hingga pencairan dana, serta faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitasnya. Temuan dari penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi teoritis dalam bidang administrasi publik dan pelayanan sosial, tetapi juga memberikan rekomendasi praktis bagi BPJS Ketenagakerjaan dalam meningkatkan kualitas layanan, khususnya dalam menghadapi tantangan pelayanan publik di era digital.

Dengan demikian, penting untuk dilakukan evaluasi menyeluruh terhadap proses pengklaiman JHT, khususnya di Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Sidoarjo, guna memastikan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku serta memenuhi harapan peserta. Evaluasi ini mencakup

Agus Subandoro | "Analisis Proses Pengklaiman Peserta JHT BPJS Ketenagakerjaan kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, responsivitas petugas, dan kemudahan akses layanan. Selain itu, aspek kepuasan peserta juga menjadi indikator penting dalam menilai kualitas layanan secara keseluruhan.

Melalui analisis yang mendalam, penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi celah atau kelemahan dalam sistem yang berjalan, serta memberikan solusi yang aplikatif untuk perbaikan berkelanjutan. Dengan adanya perbaikan proses, BPJS Ketenagakerjaan dapat memperkuat kepercayaan publik, meningkatkan efisiensi pelayanan, dan mendukung tercapainya tujuan utama program JHT sebagai jaminan perlindungan sosial bagi para pekerja di Indonesia.

Metodologi penelitian yang komprehensif sangat penting akan mendapatkan yang jelas. Kombinasi pendekatan kualitatif dan kuantitatif dapat digunakan agar menawarkan pandangan lengkap dengan cara klaim. Metode pengumpulan data merupakan wawancara yang benar, pengamatan lapangan, dan analisis dokumen, akan dimanfaatkan agar mendapatkan penjelasan yang tepat.

Pentingnya meneliti ini terdapat bisa kemungkinan perannya dapat meningkatkan sistem perlindungan sosial bagi pekerja. Saran-saran ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang bermanfaat bagi BPJS ketenagakerjaan dalam merumuskan proses klaim yang lebih efektif, jelas, berorientasi kepada peserta.

Aspek teknologi informasi pandangan terkait . Diigitalisasi proses klaim dapat menjadi solusi strategis untuk berbagai tantangan. administratif. Analisis menyeluruh tentang implementasi sistem teknologi informasi dalam membantu proses klaim akan menjadi bagian integral dari penelitian ini.

Pandangan komparatif dengan metode yang diterapkan di daerah lain akan menawarkan konteks mendalam. Adanya menganalisis sistem klaim Sidoarjo dan membandingkannya yang terdapat di kantor cabang manapun., kasus menemukan praktek yang paling efektif atau aspek-aspek dapat bisa ditingkatkan. Keterbukaan dalam berbagi penjelasan dan tanggung jawab adalah hal yang sangat penting dalam pelaksanaan jaminan sosial. Studi ini bertujuan untuk menganalisis seberapa efektif prinsip-prinsip ialah melakukan prosedur klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Sidoarjo.

2. Tinjauan Pustaka

2.1. Proses Klaim

Proses klaim untuk Jaminan Hari Tua (JHT) adalah tahapan penting dalam pelaksanaan program BPJS Ketenagakerjaan, di mana peserta yang telah memenuhi syarat dapat mengajukan pencairan saldo JHT yang telah mereka kumpulkan selama masa kerja. Di Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Sidoarjo, proses klaim ini mengikuti prosedur standar yang telah ditetapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan secara nasional, baik melalui layanan klaim online (Lapak Asik) maupun klaim langsung (onsite). Proses klaim dimulai dari tahapan persiapan dokumen, yang meliputi:

- a. Kartu peserta BPJS Ketenagakerjaan (KPJ)
- b. KTP dan Kartu Keluarga (KK)
- c. Buku tabungan
- d. Surat pengalaman kerja atau surat keterangan berhenti kerja

Setelah kelengkapan dokumen terpenuhi, peserta dapat memilih metode klaim. Pada klaim online melalui Lapak Asik (Layanan Tanpa Kontak Fisik), peserta mengunggah dokumen melalui sistem, kemudian melakukan verifikasi melalui video call atau panggilan dari petugas. Sedangkan untuk klaim secara langsung (onsite), peserta datang ke kantor cabang dengan membawa dokumen fisik dan mengambil antrean layanan. Setelah dokumen diverifikasi, petugas akan memproses klaim dan menyetujui pencairan dana jika seluruh persyaratan telah terpenuhi. Waktu pencairan dana ke rekening peserta biasanya memerlukan waktu 3-7 hari kerja setelah klaim dinyatakan berhasil. Seluruh proses ini diawasi secara sistematis untuk mencegah penipuan serta memastikan akurasi data peserta.

Meskipun proses klaim telah dirancang sedemikian rupa untuk efisien dan mudah diakses, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala, seperti kesalahan data, dokumen yang tidak lengkap, keterbatasan akses digital bagi peserta di wilayah tertentu, hingga antrean panjang pada layanan onsite. Oleh karena itu, analisis terhadap efektivitas dan hambatan dalam proses klaim menjadi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di BPJS Ketenagakerjaan Sidoarjo.

Kerangka hukum menjadi landasan penting bagi proses klaim, dengan peraturan nasional seperti Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2015 mengenai Pelaksanaan Program Jaminan Hari Tua yang menjadi hukum yang wajib diikuti.

Salah satu aspek yang juga perlu diperhatikan dalam proses klaim JHT adalah petugas memberikan informasi yang akurat kepada peserta. Kurangnya pemahaman peserta terhadap prosedur sering kali menjadi penyebab utama keterlambatan atau penolakan klaim. Oleh karena itu, pelatihan dan pembinaan sumber daya manusia (SDM) di kantor cabang menjadi faktor pendukung yang sangat penting agar pelayanan dapat dilakukan secara profesional dan berorientasi pada kepuasan peserta.

Di sisi lain, implementasi teknologi digital seperti Lapak Asik memang telah membantu mengurangi kepadatan peserta di kantor cabang, namun masih terdapat kesenjangan dalam hal literasi digital, khususnya bagi peserta yang sudah lanjut usia atau kurang terbiasa menggunakan perangkat teknologi. Kondisi ini menuntut adanya pendekatan pelayanan yang lebih inklusif, seperti penyediaan bantuan langsung dalam penggunaan aplikasi atau penyuluhan berkala kepada masyarakat.

Melalui pemetaan dan evaluasi terhadap seluruh tahapan proses klaim JHT di Kantor Cabang Sidoarjo, diharapkan dapat ditemukan solusi-solusi strategis untuk mempercepat proses klaim, meningkatkan efektivitas komunikasi antara petugas dan peserta, serta memastikan bahwa setiap peserta mendapatkan haknya secara adil dan tepat waktu. Dengan demikian, BPJS Ketenagakerjaan dapat memperkuat peranannya sebagai lembaga jaminan sosial yang responsif dan terpercaya.

2.2. Jaminan Hari Tua (JHT)

Jaminan Hari Tua (JHT) merupakan salah satu program perlindungan sosial yang diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program JHT. Tujuan utama dari program ini

Agus Subandoro | "Analisis Proses Pengklaiman Peserta JHT BPJS Ketenagakerjaan adalah untuk memberikan manfaat berupa uang tunai yang dibayarkan sekaligus kepada peserta ketika memasuki usia pensiun, mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia.

Iuran JHT dibayarkan setiap bulan oleh peserta dan/atau pemberi kerja, dengan persentase tertentu dari upah yang telah ditentukan. Dana yang terkumpul kemudian dikelola dan dikembangkan oleh BPJS Ketenagakerjaan untuk memberikan hasil pengembangan yang optimal, yang nantinya juga menjadi bagian dari saldo peserta. Manfaat JHT dapat diklaim oleh peserta ketika telah memenuhi syarat tertentu, antara lain:

- a) Usia peserta mencapai 56 tahun,
- b) Mengalami pemutusan hubungan kerja (PHK) dan tidak bekerja kembali selama minimal 1 bulan,
- c) Mengalami perubahan yang menetap,
- d) Meninggal dunia (dalam hal ini manfaat diberikan kepada ahli waris),
- e) Warga negara asing yang berhenti bekerja dan akan kembali ke negara asal.

Dalam konteks pelaksanaannya di Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Sidoarjo, program JHT menjadi salah satu layanan dengan volume klaim yang cukup tinggi. Hal ini menuntut kesiapan sistem pelayanan, kualitas petugas, serta efektivitas prosedur administrasi agar dapat memenuhi kebutuhan peserta secara efisien dan akuntabel.

Meskipun program JHT memberikan perlindungan finansial jangka panjang, dalam praktiknya masih terdapat tantangan seperti pemahaman peserta yang rendah terhadap syarat dan prosedur klaim, masalah kelengkapan dokumen, serta kesenjangan dalam akses teknologi untuk klaim online. Oleh karena itu, perlu adanya analisis mendalam terhadap implementasi program ini, khususnya pada proses pengklaiman manfaat oleh peserta, agar manfaat JHT benar-benar dapat dirasakan secara maksimal oleh seluruh pekerja yang terdaftar.

Selain itu, penting pula untuk meninjau bagaimana kebijakan terbaru dari pemerintah, termasuk perubahan peraturan atau teknis pelaksanaan, memengaruhi hak dan kemudahan peserta dalam melakukan klaim JHT. Misalnya, perubahan terkait usia pencairan, syarat masa tunggu setelah berhenti bekerja, hingga kebijakan digitalisasi layanan melalui Lapak Asik telah memberikan dampak signifikan terhadap perilaku dan persepsi peserta terhadap layanan BPJS Ketenagakerjaan.

Khusus di wilayah Sidoarjo, yang merupakan daerah dengan aktivitas industri dan ketenagakerjaan yang cukup tinggi, proses pengklaiman JHT menjadi indikator penting dalam mengukur efektivitas pelayanan publik oleh BPJS Ketenagakerjaan. Lonjakan jumlah klaim pada waktu-waktu tertentu, seperti saat terjadi gelombang PHK massal atau pandemi, menjadi tantangan tersendiri yang menuntut adanya kesiapan sistem, keterampilan petugas, serta kepastian prosedur yang mudah dipahami oleh masyarakat.

Dengan memahami lebih dalam mengenai peran, fungsi, dan proses JHT secara menyeluruh, analisis ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam bentuk rekomendasi konkret untuk peningkatan layanan, serta membantu peserta mendapatkan haknya secara tepat waktu dan tanpa hambatan yang berarti. Hal ini juga sejalan dengan misi BPJS Ketenagakerjaan dalam mewujudkan perlindungan sosial yang menyeluruh dan berkelanjutan bagi seluruh pekerja di Indonesia.

Di samping itu, keberhasilan pelaksanaan program JHT juga sangat bergantung pada

Agus Subandoro | "Analisis Proses Pengklaiman Peserta JHT BPJS Ketenagakerjaan kolaborasi antara BPJS Ketenagakerjaan dengan berbagai pihak, seperti perusahaan pemberi kerja, serikat pekerja, serta instansi pemerintah daerah. Peran aktif perusahaan dalam menyampaikan informasi terkait hak dan kewajiban peserta JHT, serta memastikan kelengkapan administrasi kepesertaan, menjadi faktor penentu dalam kelancaran proses klaim di kemudian hari. Kurangnya komunikasi atau kesalahan data dari pihak perusahaan sering kali menjadi penyebab klaim ditolak atau tertunda.

Faktor lain yang turut memengaruhi efektivitas program JHT adalah tingkat literasi keuangan dan pemahaman hukum dari para peserta. Tidak sedikit peserta yang belum memahami sepenuhnya kapan dan bagaimana mereka dapat mengklaim saldo JHT, atau bahkan tidak mengetahui bahwa mereka berhak atas manfaat tersebut. Hal ini menjadi tantangan besar bagi BPJS Ketenagakerjaan, khususnya dalam hal edukasi dan sosialisasi yang harus menjangkau seluruh kalangan pekerja, baik formal maupun informal.

Oleh karena itu, analisis terhadap memproses pengklaiman peserta JHT di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Sidoarjo tidak hanya mengetahui dalam konteks pelayanan administratif, tetapi juga dalam menilai sejauh mana sistem jaminan sosial ini telah menjawab kebutuhan perlindungan ekonomi bagi pekerja. Harapannya, melalui perbaikan proses dan peningkatan kualitas layanan, kepercayaan masyarakat terhadap program JHT dapat terus meningkat dan memberikan kontribusi positif terhadap kesejahteraan tenaga kerja secara luas.

3. Metode Penelitian

3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam kajian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antar fenomena yang sedang diteliti. Dalam konteks ini, penelitian difokuskan untuk menggambarkan dan menyelidiki pengklaiman manfaat Jaminan Hari Tua (JHT) oleh peserta di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Sidoarjo.

Pendekatan kualitatif digunakan karena penelitian ini berupaya untuk memahami secara mendalam bagaimana proses klaim dilakukan, tantangan yang dihadapi oleh peserta maupun petugas, serta bagaimana persepsi peserta terhadap layanan yang diberikan. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh data yang lebih kaya dan bermakna, terutama melalui observasi langsung, wawancara, dan dokumentasi.(Creswell & Poth, 2018).

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dapat di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Sidoarjo, yang berlokasi di JL. PAHLAWAN PINANG INDAH BLOK A2 NO. 1-4 SIDOARJO 61251 . Waktu melaksanaan penelitian dapat melakukan selama sebulan.

3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data akan dilaksanakan dengan menggunakan sejumlah pendekatan kualitatif yang komprehensif. Wawancara yang mendalam, dengan memanfaatkan wawancara semi-terstruktur dapat terlaksana kebebasan serta eksplorasi komprehensif. Observasi partisipatif digunakan untuk diperoleh pemahaman mengenai dinamika perkerja

Agus Subandoro | "Analisis Proses Pengklaiman Peserta JHT BPJS Ketenagakerjaan atau interaksi yang terjadi dengan cara klaim. Data yang dikumpulkan akan mencakup informasi krusial dari narasumber terhadap wawancara atau pengamatan.

3.4. Informan Penelitian

Metode diambil dari sampel yang digunakan dengan teknik purposive sampling atau snowball sampling pada memberikan wawasan agar representatif. Subjek penelitian meliputi berbagai kategori informan, antara lain:

1. Pejabat yang berstruktur BPJS Ketenagakerjaan cabang Sidoarjo,
2. Administrator atau staf yang menangani klaim JHT,
3. Peserta JHT telah melalui proses pengklaim,
4. Perwakilan dari pekerja yang terkait dengan BPJS Ketenagakerjaan cabang Sidoarjo. Memilih informan sebagai berikut berngalaman, sepengetahuan dengan mendalami, dan terlibatan.

4. Hasil Analisis Dan Pembahasan

4.1. Hasil Penelitian

a) Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Wawancara kepada pejabat struktural BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Sidoarjo, termasuk terpenting terbatasan sumber daya manusia diungkapkan:

- Jumlah Pegawai yang Tidak Memadai, Pejabat menyatakan, "Jumlah pegawai yang tersedia saat ini tidak cukup untuk mengatasi peningkatan jumlah klaim. Situasi ini membuat beban kerja para petugas yang ada menjadi terlalu tinggi, yang mempengaruhi kecepatan dan mutu layanan". (Wawancara dengan Pejabat Struktural di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidoarjo)
- Kurang Pelatihan atau berkembangan, diantara pejabat dikatakan, "Banyak staf yang belum mendapatkan pelatihan yang memadai tentang prosedur klaim terkini. Para pejabat mengakui bahwa pelatihan rutin sangat penting untuk meningkatkan keterampilan karyawan dalam melayani peserta." (Wawancara dengan Pejabat Struktural BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Sidoarjo,)
- Keterbatasan Teknologi Informasi, pejabat mengatakan, "Sistem informasi untuk berkurangnya terintegrasi menjadi baik. Hal itu mengakibatkan sulitnya untuk diakses data peserta atau diperlambat proses pengklaim. (Wawancara dengan Pejabat Struktural Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidoarjo) berkomunikasi dengan Peserta

Terutama bagi wawancara Adanya Administrasi atau Pelayanan pengklaim JHT, berbagai membatasi komunikasi kepada peserta disuarakan:

- Pemahaman Proses Klaim, peserta mengatakan, " Peserta ngerasa tidak sepenuhnya

Agus Subandoro | "Analisis Proses Pengklaiman Peserta JHT BPJS Ketenagakerjaan pemahaman terhadap langkah-langkah untuk diperlukan proses pengklaim JHT. Mereka menyebutkan adanya informasi agar memberikan saat pendaftaran kurang rinci. (Wawancara dengan Peserta JHT yang Sedang Menjalani Proses Klaim),

- "Staf mengakui bahwa meskipun mereka mencoba memberikan informasi yang jelas, peserta sering kali gagal mengingat semua hal secara spesifik, terutama ketika informasi disampaikan dalam satu sesi." (Wawancara dengan Staf Administrasi dan Layanan Klaim JHT) Dalam wawancara dengan Peserta JHT yang telah melakukan proses klaim, beberapa terpenting pada pengklaim, disampaikan peserta:
- "Banyak peserta yang menyatakan bahwa waktu tunggu pemrosesan klaim sering kali terlalu lama, sehingga menimbulkan ketidakpastian dan kecemasan terkait status klaim mereka." (Wawancara dengan peserta JHT yang mengajukan pengklaim),
- "Lamanya proses klaim dapat berbeda-beda berdasarkan kelengkapan dokumen dan jumlah total klaim yang diajukan. Kami berupaya mempercepat proses, tetapi terkadang terhambat oleh kurangnya sumber daya." (Wawancara Petugas Administrasi atau Pelayanan pengklaim JHT)

4.2. Hasil Pembahasan

Mendasarkan analisis wawancara atau observasi, sebagian masalah sering terjadi proses pengklaiman JHT di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Sidoarjo, :

- Kendala Sumber Daya Manusia : kurangnya pegawai atau keterampilan untuk pandangan di BPJS Ketenagakerjaan berdampak dengan pada kecepatan agar kualitas baik. memerlukan investasi agar dikembangkan SDM dilalui pelatihan dan rekrutmen.
- Komunikasi dan Edukasi Peserta : Berkomunikasi yang buruk diantara petugas atau peserta mendapat menimbulkan keraguan selama proses pengklaim, perlu dilakukan peningkatan edukasi peserta dengan informasi yang benar
- Prosedur Klaim yang Rumit : Peserta menganggap pengklaim sulit, sehingga perlu dilakukan evaluasi dan penyederhanaan prosedur. Peningkatan pemanfaatan teknologi informasi, seperti aplikasi seluler untuk pengajuan klaim, dapat membantu mempercepat proses ini
- Transparansi Proses Klaim : diinginkan adanya transparansi terkait biaya atau strategi yang terlibat pada proses pengklaim. BPJS Ketenagakerjaan harus memberikan pemberitahuan yang jelas tentang Kehendak dari peserta selama proses pengklaim.
- Kerjasama dengan Pemberi Kerja : Perwakilan kepada pekerja untuk mempertingkatkan kolaborasi diantara BPJS Ketenagakerjaan atau perusahaan agar ditingkatkan terhadap pekerja tentang kewenangan terkait JHT. bersosialisasi program rutin di tempat kerja dapat bertambahnya keterlibatan.

- Inovasi Layanan : misalnya aplikasi seluler dan platform daring agar pengajuan pengklaim, mampu ditingkatkan terefisiensi atau kenyamanan peserta. Riset ditunjukkan yakni masyarakat menunjukkan minat yang besar terhadap solusi digital relatif dengan tradisional.

5. Kesimpulan Dan Saran

Berdasarkan hasil analisis atau diskusi, beberapa poin penting dalam proses pengajuan klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sidoarjo adalah berbagai tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan.

1. Pertama, informasi yang diperoleh dari pihak administrasi atau staf struktural mengisyaratkan bahwa keterbatasan jumlah pekerja dan sarana infrastruktur TI adalah salah satu penyebab utama dari lamanya waktu yang dibutuhkan dalam pengklaim. Kondisi membuat peserta merasa kurang nyaman atau kecewa adanya cara melayani. melakukan evaluasi penggunaan sumber daya serta perbaikan sistem terkait.
2. Kedua, interaksi dengan staf atau peserta merupakan elemen penting pelaksanaan pengklaim, sejumlah peserta menyampaikan rasa tidak paham mereka tentang Proses dan berkas yang wajib dipenuhi untuk pengklaim JHT. Staf administrasi menyadari terkait kendali mereka mencoba memberikan pemaparan akan mudah dipahami, peserta sering kali kesulitan memahami semua detailnya. Selain , memerlukan strategi komunikasi jelas, yang mencakup penyediaan materi edukasi dapat mudah dipahami dan pelatihan staf bagi keterampilan komunikasi .
3. Ketiga, wawancara kepada peserta mengungkapkan keinginan agar transparansi yang lebih besar terhadap pengklaim. Peserta membutuhkan Informasi yang detail tentang pembiayaan atau langkah proses yang terlibat terhadap pengajuan klaim. BPJS Ketenagakerjaan harus menawarkan pedoman yang lebih komprehensif dan mudah diakses sehingga peserta dapat sepenuhnya Memahami kewajiban yang harus dipenuhi selama proses klaim. Kejelasan ini akan meningkatkan rasa percaya peserta terhadap sistem berjalan
4. Keempat, perwakilan pengusaha menyoroti signifikan kolaborasi antara BPJS Ketenagakerjaan atau dunia usaha terhadap meningkatkan kesadaran akan program JHT. Meskipun pengusaha pada umumnya Memiliki pengetahuan yang kuat terkait program ini, banyak pekerja masih kurang memiliki informasi yang memadai. BPJS Ketenagakerjaan meningkatkan Hubungan kemitraan perusahaan agar menjalankan upaya penjangkauan yang lebih di jangkau semua pekerja.

Penelitian ini dapat disarankan kepada BPJS Ketenagakerjaan untuk mengeluasi seluruh prosedur klaim JHT. Ini dapat ditingkatkan dengan cara berkomunikasi lebih baik peserta, serta ditingkatkan pemahaman tentang program ini dilalui kolaborasi adanya para pengusaha. menerapkan langkah-langkah tersebut, diharapkan proses klaim JHT akan menjadi lebih efektif dan memberikan manfaat yang optimal bagi peserta, bertujuan inti program jaminan hari tua dicapai dengan baik.

6. Daftar Pustaka

- Hidayat, R. &. (2020). Teori perlindungan sosial dalam konteks ketenagakerjaan.. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Oktaviani, D. S. (2019). Analisis implementasi program jaminan hari tua pada BPJS ketenagakerjaan.. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(2), 45-56.
- Pratama, A. &. (2022). Perspektif peserta dalam sistem jaminan sosial ketenagakerjaan.. *Jurnal Kajian Sosial Ekonomi*, 9(4), 33-48.
- Ramadhan,S. &. (2018). Kajian proses administratif klaim jaminan sosial ketenagakerjaan.. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 6(3), 12-25.
- Ramadhan, S. e. (2021). *Manajemen jaminan sosial ketenagakerjaan.* . Bandung: Penerbit Rekayasa Sains.
- Sari, I. P. (2021). Transformasi digital dalam pelayanan jaminan sosial ketenagakerjaan. . *Jurnal Teknologi Informasi dan Administrasi*, 12(2), 67-80.
- Setiawan, B. &. (2022). Faktor determinan efektivitas pengklaiman jaminan sosial.. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(3), 45-62.
- Setiawan, B. &. (2023). Evaluasi komprehensif program jaminan hari tua. . *Jurnal Administrasi Publik*, 19(2), 56-73.
- Sulistiwati, R. e. (2019). *Sistem jaminan sosial nasional: Konsep dan implementasi.* . Jakarta : Penerbit Kencana.
- Wulandari, P. &. (2020). Efektivitas pelayanan klaim jaminan hari tua di lembaga jaminan sosial. *Jurnal Kebijakan Sosial*, 8(1), 22-35.
- Wulandari, P. &. (2021). Analisis kebijakan jaminan hari tua. *Jurnal Kebijakan Sosial*, 12(2), 78-95.
- Wulandari, P. &. (2022). Transformasi digital dalam layanan jaminan sosial . *Jurnal Kebijakan Sosial*, 13(3), 89-105.
- Zainarti, 2021. "Manajemen Sumber Daya Manusia: Refirmulasi Sumber Daya Manusia Berkarakter islami" FEBI UIN-SU Press

Copyrights

Copyright for this article is retained by the author(s), with first publication rights granted to the journal.

This is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).