



EFEKTIVITAS PROSES DAN SISTEM PENGAJUAN KLAIM JAMINAN HARI TUA (JHT) BAGI PENERIMA UPAH (PU) PADA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG SIKKA MAUMERE

Fransiskus Jetrison Renaldo Dura Fono¹, Andreas Rengga², Elisabet Luju³

Universitas Nusa Nipa, Indonesia

Alamat : Jalan Kesehatan Nomor 3, Beru, Alok Timur, Kabupaten Sikka, NTT

Email: fransiskusfono355@gmail.com

Abstract

The Old Age Security (JHT) program is a form of employment social protection that aims to ensure the continuity of workers' welfare after they are no longer productive. The high volume of JHT claims, particularly for wage earners, requires an effective service process and system. This study aimed to analyze the effectiveness of the process and system for submitting JHT claims for wage earners at BPJS Ketenagakerjaan Sikka Maumere Branch, as well as to identify obstacles and improvement efforts undertaken. The research method used was descriptive qualitative, with data collection techniques through observation, documentation, and interviews during the internship period. The results of the study show that the JHT claim submission process has followed the applicable standard operating procedures (SOP), both through online services (Lapak Asik and the Jamsostek Mobile (JMO) application) and offline services. However, the effectiveness of the system still faces various obstacles, including discrepancies in participant data, limited digital literacy among participants, and technical constraints in the online system. Improvement efforts have been carried out through increased socialization, participant assistance, and optimization of digital systems. This study concludes that the effectiveness of the JHT claim process and system at BPJS Ketenagakerjaan Sikka Maumere Branch is fairly effective, but still requires continuous improvement to enhance service quality and participant satisfaction.

Keywords: *Effectiveness, Service System, JHT Claims, BPJS Ketenagakerjaan, Wage Earners.*

Abstrak

Program Jaminan Hari Tua (JHT) merupakan salah satu bentuk perlindungan sosial ketenagakerjaan yang bertujuan menjamin keberlanjutan kesejahteraan pekerja setelah tidak lagi produktif. Tingginya volume klaim JHT, khususnya bagi pekerja penerima upah, menuntut adanya proses dan sistem pelayanan yang efektif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas proses dan sistem pengajuan klaim JHT bagi penerima upah di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sikka Maumere, serta mengidentifikasi hambatan dan upaya perbaikan yang dilakukan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara selama kegiatan magang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pengajuan klaim JHT telah mengikuti standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku, baik melalui layanan online (Lapak Asik dan aplikasi JMO) maupun layanan offline. Namun demikian, efektivitas sistem masih menghadapi berbagai kendala, antara lain ketidaksesuaian data kepesertaan, keterbatasan literasi digital peserta, serta kendala teknis pada sistem daring. Upaya perbaikan dilakukan melalui peningkatan sosialisasi, pendampingan peserta, serta optimalisasi sistem digital. Penelitian ini menyimpulkan bahwa efektivitas proses dan sistem klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sikka Maumere tergolong cukup efektif, namun masih memerlukan peningkatan berkelanjutan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan peserta.

Kata kunci ; *Efektivitas, Sistem Pelayanan, Klaim JHT, BPJS Ketenagakerjaan, Penerima Upah.*

Pendahuluan

Jaminan sosial ketenagakerjaan merupakan instrumen penting dalam menjaga keberlangsungan kesejahteraan tenaga kerja. Salah satu program utama BPJS Ketenagakerjaan adalah Jaminan Hari Tua (JHT), yang memberikan manfaat berupa uang tunai kepada peserta pada saat memasuki usia pensiun, mengalami pemutusan hubungan kerja, cacat tetap, atau meninggal dunia. Program ini berfungsi sebagai bentuk perlindungan finansial jangka panjang bagi pekerja.

Seiring meningkatnya jumlah peserta dan klaim JHT, BPJS Ketenagakerjaan dituntut untuk menyediakan sistem pelayanan yang efektif, efisien, dan mudah diakses. BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sikka Maumere sebagai unit pelaksana di daerah menghadapi tantangan tersendiri, seperti keterbatasan infrastruktur, perbedaan tingkat literasi digital peserta, serta tingginya volume klaim dari pekerja penerima upah.

Berbagai keluhan peserta terkait proses klaim JHT, seperti lamanya waktu verifikasi, kendala teknis sistem online, dan ketidaksesuaian data, menunjukkan pentingnya evaluasi terhadap efektivitas proses dan sistem pengajuan klaim JHT. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada analisis efektivitas proses dan sistem pengajuan klaim JHT bagi penerima upah di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sikka Maumere.

Dari berbagai masalah yang timbul dapat memengaruhi jumlah pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) Bagi Penerima Upah pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sikka

Maumere. Berikut tabel jumlah peserta yang sudah melakukan pengajuan klaim dan total nilai klaim pada kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sikka Maumere dari tahun 2023

Tabel 1.1 Data pengajuan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) pada kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Sikka Maumere Tahun 2023-2025

TAHUN	JUMLAH PENGAJUAN KLAIM JHT (ORANG)	TOTAL NILAI KLAIM (Rp)
2023	2.673	47.466.979.390,00
2024	2.257	38.512.955.010,00
2025	2.433	38.720.125.410,00

Sumber : Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Sikka Maumere

Berdasarkan data yang ditampilkan pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa jumlah pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) dari peserta BPJS Ketenagakerjaan selama tiga tahun terakhir, yaitu tahun 2023, 2024, dan 2025. Data mencakup jumlah peserta yang mengajukan klaim serta total nilai klaim dalam satuan rupiah pada masing-masing tahun. Pada tahun 2023, tercatat sebanyak 2.673 orang yang mengajukan klaim JHT dengan total nilai klaim mencapai Rp47.466.979.390,00. Tahun ini merupakan periode dengan jumlah dan nilai klaim tertinggi dibandingkan dua tahun berikutnya. Selanjutnya, pada tahun 2024, jumlah pengajuan klaim JHT mengalami penurunan menjadi 2.257 orang, dengan total nilai klaim sebesar Rp38.512.955.010,00. Penurunan ini menunjukkan adanya selisih sebanyak 416 orang atau sekitar 15,56% lebih sedikit dibandingkan tahun sebelumnya, serta penurunan total nilai klaim sebesar Rp8.954.024.380,00 atau sekitar 18,87%. Kemudian pada tahun 2025, terjadi peningkatan kembali jumlah pengajuan klaim JHT menjadi 2.433 orang, dengan total nilai klaim sebesar Rp38.720.125.410,00. Kenaikan ini mencerminkan pertumbuhan sebesar 176 orang atau sekitar 7,79% dibandingkan tahun 2024. Meskipun demikian, total nilai klaim tahun 2025 masih lebih rendah dibandingkan

dengan tahun 2023, hanya mengalami peningkatan yang relatif kecil sebesar Rp207.170.400,00 atau 0,54% dari tahun 2024.

Secara keseluruhan, data tersebut menggambarkan bahwa periode tahun 2023 hingga 2025 mengalami fluktuasi baik dari segi jumlah maupun nilai pengajuan klaim JHT. Tahun 2023 menjadi puncak tertinggi pengajuan klaim, kemudian menurun cukup tajam pada tahun 2024, dan kembali meningkat secara moderat pada tahun 2025. Perubahan ini dapat mencerminkan berbagai faktor yang memengaruhi, seperti kondisi ekonomi, kebijakan internal BPJS Ketenagakerjaan, maupun tingkat kesadaran peserta dalam mengajukan klaim JHT.

Proses pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) bagi peserta penerima upah di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sikka Maumere masih menghadapi berbagai kendala administratif yang berdampak pada kelancaran layanan. Kendala tersebut umumnya berkaitan dengan ketidaksesuaian dokumen, kurangnya pemahaman peserta mengenai persyaratan klaim, serta banyaknya kesalahan input data saat pendaftaran awal kepesertaan. Situasi ini menyebabkan meningkatnya jumlah berkas yang harus diperbaiki, sehingga memperlambat penyelesaian klaim dan mengurangi efektivitas pelayanan. Selain itu, efektivitas sistem digital yang digunakan, seperti LAPAK ASIK atau layanan klaim *online*, belum sepenuhnya optimal. Beberapa peserta mengalami kesulitan dalam mengakses atau mengoperasikan fitur digital karena keterbatasan literasi teknologi, kualitas jaringan internet yang tidak stabil, atau kurangnya pendampingan teknis. Akibatnya, alih-alih mempercepat proses, sistem digital masih memunculkan hambatan baru yang membuat

sebagian peserta lebih memilih layanan tatap muka, sehingga meningkatkan beban kerja petugas loket.

Di sisi internal, kapasitas sumber daya manusia dan manajemen antrean layanan juga menjadi faktor yang memengaruhi efektivitas proses klaim. Petugas harus menangani volume pengajuan yang cukup tinggi dengan waktu yang terbatas, sehingga potensi keterlambatan, overload pekerjaan, dan ketidakefisienan prosedur menjadi lebih besar. Kurangnya integrasi data dan belum maksimalnya koordinasi antardivisi turut memperpanjang alur verifikasi serta memengaruhi kualitas layanan yang diterima peserta. Keseluruhan hambatan ini menunjukkan bahwa sistem dan proses klaim JHT masih membutuhkan peningkatan agar lebih efektif, cepat, dan responsif terhadap kebutuhan peserta di Cabang Sikka Maumere.

Tinjauan Pustaka

2.1 Efektivitas

Efektivitas merupakan ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Mardiasmo, 2017). Dalam konteks pelayanan publik, efektivitas mencerminkan kemampuan lembaga dalam memberikan layanan yang tepat sasaran, tepat waktu, dan sesuai kebutuhan masyarakat.

2.2 Sistem Pelayanan

Sistem adalah kumpulan elemen yang saling berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu (Hutahaean, 2015). Sistem pelayanan publik berbasis teknologi informasi berperan penting dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan.

2.3 Klaim Jaminan Hari Tua

Klaim JHT merupakan proses pengajuan manfaat oleh peserta BPJS Ketenagakerjaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Proses klaim yang efektif ditentukan oleh kejelasan prosedur, kelengkapan dokumen, serta dukungan sistem informasi yang andal.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian adalah BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sikka Maumere. Data dikumpulkan melalui:

1. **Observasi**, yaitu pengamatan langsung terhadap proses pelayanan klaim JHT
2. **Wawancara**, dengan petugas pelayanan dan peserta klaim
3. **Dokumentasi**, berupa SOP, formulir klaim, dan data pendukung lainnya

Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan Kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

1. Proses Pengajuan Klaim JHT

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sikka Maumere melayani pengajuan klaim JHT melalui tiga mekanisme, yaitu layanan Lapak Asik, aplikasi JMO, dan pelayanan tatap muka. Setiap mekanisme memiliki prosedur yang telah ditetapkan dan disosialisasikan kepada peserta.

2. Efektivitas Sistem Pelayanan

Secara umum, sistem pelayanan klaim JHT telah berjalan cukup efektif. Namun, efektivitas sistem masih dipengaruhi oleh kesiapan peserta dalam menggunakan teknologi digital serta keakuratan data kepesertaan.

3. Kendala dalam Proses Klaim

Kendala utama yang ditemukan antara lain ketidaksesuaian data, keterbatasan literasi digital peserta, dan gangguan teknis sistem online. Kendala tersebut berdampak pada lamanya proses pencairan klaim.

4 Upaya Perbaikan

Upaya perbaikan dilakukan melalui peningkatan sosialisasi, pendampingan langsung kepada peserta, dan pembaruan sistem pelayanan digital guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan diatas, maka penulis mengambil kesimpulan yaitu sebagai berikut :

Proses dan sistem pengajuan klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sikka Maumere telah berjalan sesuai SOP dan tergolong cukup efektif. Namun, masih terdapat kendala teknis dan administratif yang memerlukan perhatian lebih lanjut. Ini artinya proses dan sistem pengajuan klaim jaminan hari tua pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sikka Maumere sudah berjalan efektif akan tetapi belum sepenuhnya optimal.

Saran

Dari pemaparan kesimpulan diatas penulis dapat merekomendasikan saran yaitu sebagai berikut :

Disarankan agar BPJS Ketenagakerjaan terus meningkatkan kualitas sistem digital, memperkuat edukasi peserta, dan melakukan pembaruan data secara berkala untuk meningkatkan efektivitas pelayanan klaim JHT.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahmat. (2008). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Andrianof. (2018). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ardiani, N. (1989). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Beni, P. (2016). *Manajemen Sektor Publik*. Bandung: Alfabeta.
- BPJS Ketengakerjaan. (2024). *Panduan Klaim Jaminan Hari Tua*. BPJS Ketenagakerjaan.
- Bungkaes, H. R. (2013). *Pengukuran Efektivitas Program Publik*. Jakarta: Bumi Askara.
- Chen, T. , S. C. , & G. M. (2011). Internship effectiveness and enhancement strategies. *Journal of Education and Work*, 24(3–4), 239–257.
- Djahir, Y. &. (2015). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Druker, P. (1986). *Management: Tasks, Responsibilities, Practices*. New York: Harper & Row.
- Erawati. (2019). *Pengantar Sistem Informasi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Gibson, J. L. (1984). *Organizations: Behavior, Structure, Processes*. Texas: Business Publications.
- .Handayani. (2017). Analisis proses klaim asuransi. . *Jurnal Manajemen Asuransi*, 4(2), 45–56.
- Handayani, S. (1994). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Gunung Agung.
- Hidayat, R.,& P. A. (2020). Perlindungan sosial tenaga kerja di Indonesia. *Jurnal Kebijakan Publik*, 11(1), 33–47.
- <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id>.
- <https://www.Bpjsketenagakerjaan.Go.Id>.
- Hutahaean, J. (2015). *Konsep Sistem Informasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ilyas, y. (2011). *Manajemen Klaim Asuransi*. Jakarta: Salemba Empat.

Mahmudi. (2019). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Mardiasmo. (2017). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi.

Marshall, T. (1950). *Citizenship and Social Class*. Cambridge: Cambridge University Press.

Masruri. (2014). *Efektivitas Program Pemerintah*. Jakarta: Rajawali Pers.

Masruri. (2014). Pengukuran efektivitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 15–28.

Miles, M. B. (1984). *Qualitative Data Analysis*. Beverly Hills : Sage Publications.

Pamjaki. (2014). Proses klaim dalam asuransi. *Jurnal Keuangan Dan Asuransi*, 6(2), 67–78.

Parasuraman, A. , Z. V. A. , & B. L. L. (1988). SERVQUAL. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Peraturan BPJS Ketenagakerjaan Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pembayaran Manfaat Jaminan Hari Tua., BPJS Ketenagakerjaan (2015).

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2021 Tentang Pengupahan., Pemerintah Republik Indonesia (2021).

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua., Pemerintah Republik Indoneia (2015).

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas PP Nomor 46 Tahun 2015., Pemerintah Republik Indonesia (2015).

Rahayu. (2021). Dampak program JHT terhadap kesejahteraan lansia. *Jurnal Ekonomi Sosial*, 9(2), 101–112.

Ramadhan, F. , P. D. , & S. N. (2021). Evaluasi kebijakan jaminan sosial ketenagakerjaan. *Evaluasi Kebijakan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan*, 13(1), 55–69.

Rengga, A. , dkk. (2020). Efektivitas pelayanan publik berbasis digital. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 7(2), 88–97.

- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Setiawan, R. , & P. L. (2023). Digitalisasi layanan jaminan sosial ketenagakerjaan. *Jurnal Manajemen Publik*, 15(1), 22–36.
- Sigma. (2011). *Dasar Dasar Asuransi*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiawati, R. , dkk. (2019). Sistem iuran dan manfaat JHT. *Jurnal Ketenagakerjaan*, 5(1), 40–52.
- Sutopo. (2019). *Administrasi Publik dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Sutopo. (2019). Perlindungan sosial tenaga kerja. *Jurnal Kebijakan Sosial*, *Jurnal Kebijakan Sosial*, 8(1), 66–78.
- Tukino. (2018). *Sistem Informasi Manajemen*. Mitra Wacana Media.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja., Republik Indonesia (2020).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan., Republik indonesia (2003).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial., Republik Indonesia (2011).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional., Repubik Indonesia (2004).
- Wahyudi. (2020). Peran negara dalam perlindungan tenaga kerja. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(3), 91–103.
- Wulandari, S. , & S. A. (2022). Inovasi layanan digital BPJS Ketenagakerjaan. *Jurnal Sistem Informasi Publik*, 4(2), 55–70.