



---

## **ANALISIS PROSES PENGKLAIMAN PESERTA JHT BPJS KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG RANTAU PRAPAT**

**Ismu Hadi Siregar**

*ismuh563@gmail.com*

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

**Zainarti**

*zainartimm60@gmail.com*

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

*Korespondensi penulis : ismuh563@gmail.com*

**Abstract** *This research aims to analyze the claim process for Old Age Security (JHT) participants at the BPJS Employment Rantau Prapat Branch Office. The claims process is a crucial aspect of social security services, which directly influences participant satisfaction. The method used in this research is a qualitative-descriptive approach, with data collection through in-depth interviews and observations of claim participants and BPJS officers. The research results show that there are several factors that influence the smoothness of the claim process, including participants' understanding of the claim procedure, completeness of the documents submitted, and efficiency of service from officers. Apart from that, it was also found that participants often experienced obstacles, such as delays in processing claims and lack of clear information regarding claim status. This research recommends increasing socialization regarding claims procedures to participants and training for officers so they can provide better services. Thus, it is hoped that this analysis can make a positive contribution to improving the claims system at BPJS Employment, so that it can increase participant satisfaction and service effectiveness.*

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

**Abstrak** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses pengklaiman peserta Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Rantau Prapat. Proses klaim merupakan aspek krusial dalam pelayanan jaminan sosial, yang berpengaruh langsung terhadap kepuasan peserta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif-deskriptif, dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan observasi terhadap peserta klaim serta petugas BPJS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kelancaran proses pengklaiman, termasuk pemahaman peserta tentang prosedur klaim, kelengkapan dokumen yang diajukan, dan efisiensi pelayanan dari petugas. Selain itu, ditemukan pula kendala yang sering dialami peserta, seperti keterlambatan dalam pemrosesan klaim dan kurangnya informasi yang jelas mengenai status klaim. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan sosialisasi mengenai prosedur klaim kepada peserta dan pelatihan untuk petugas agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Dengan demikian, analisis ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi perbaikan sistem pengklaiman di BPJS Ketenagakerjaan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan peserta dan efektivitas layanan.

**Kata kunci** : *jaminan hari tua (JHT), BPJS ketenagakerjaan, proses pengklaiman*

### **PENDAHULUAN**

Jaminan Hari Tua (JHT) merupakan salah satu program perlindungan sosial yang sangat penting dalam sistem jaminan sosial ketenagakerjaan di Indonesia. Program ini dirancang untuk memberikan perlindungan dan kepastian finansial bagi para pekerja pada saat mereka memasuki usia pensiun atau menghadapi kondisi tertentu yang membutuhkan

bantuan dana (Oktaviani et al., 2019). Dalam konteks perkembangan sistem jaminan sosial nasional, BPJS Ketenagakerjaan memiliki peran strategis dalam mengelola dan mengimplementasikan program JHT secara komprehensif dan akuntabel.

Pesatnya perkembangan industri dan dinamika ketenagakerjaan di Indonesia menghadirkan kompleksitas tersendiri dalam proses pengklaiman JHT. Setiap tahun, ribuan peserta mengajukan klaim JHT dengan berbagai latar belakang dan kebutuhan yang beragam. Hal ini menuntut BPJS Ketenagakerjaan untuk memiliki mekanisme pengklaiman yang efisien, transparan, dan ramah pengguna (Wulandari & Suryani, 2020). Kantor Cabang Rantau Prapat, sebagai salah satu unit pelaksana di daerah, memiliki tanggung jawab penting dalam memberikan pelayanan optimal kepada peserta JHT.

Proses pengklaiman JHT memiliki kompleksitas administratif dan teknis yang memerlukan analisis mendalam. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan, ditemukan beberapa tantangan signifikan dalam implementasi mekanisme pengklaiman di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Rantau Prapat. Tantangan tersebut meliputi waktu proses yang relatif panjang, persyaratan administratif yang rumit, serta potensi kendala komunikasi antara peserta dan pihak pengelola (Ramadhan & Setiawan, 2018).

Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk mengidentifikasi dan menganalisis secara komprehensif berbagai faktor yang memengaruhi efektivitas proses pengklaiman JHT. Dengan memahami dinamika yang terjadi, diharapkan dapat dirumuskan rekomendasi perbaikan yang konkret dan implementatif. Penelitian ini tidak sekadar mendeskripsikan permasalahan, namun juga berupaya memberikan solusi strategis untuk meningkatkan kualitas layanan BPJS Ketenagakerjaan.

Secara teoritis, penelitian ini menggunakan perspektif manajemen pelayanan publik dan konsep jaminan sosial ketenagakerjaan. Kerangka teoritis ini memungkinkan peneliti untuk melakukan analisis mendalam terhadap sistem dan mekanisme pengklaiman yang ada. Pendekatan sistematis diperlukan untuk memahami kompleksitas proses administratif dan interaksi antara kelembagaan dengan peserta JHT (Sari & Hidayat, 2021).

Aspek yuridis menjadi landasan fundamental dalam penelitian ini. Regulasi seperti Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua memberikan kerangka hukum yang mengikat dalam implementasi program JHT.

Penelitian ini akan mengkaji sejauh mana praktik pengklaiman di lapangan telah sesuai dengan standar regulasi yang berlaku.

Perspektif peserta menjadi fokus penting dalam penelitian ini. Setiap individu yang telah berkontribusi melalui iuran JHT memiliki hak untuk mendapatkan proses klaim yang transparan, cepat, dan akurat. Pengalaman subjektif peserta dalam berinteraksi dengan sistem BPJS Ketenagakerjaan akan menjadi data kritis yang dapat menggambarkan kualitas layanan secara komprehensif (Pratama & Wirawan, 2022).

Konteks geografis Rantau Prapat memberikan karakteristik unik dalam penelitian ini. Sebagai wilayah dengan dinamika ketenagakerjaan yang spesifik, Rantau Prapat mewakili kompleksitas persoalan pengklaiman JHT di level daerah. Faktor sosial-ekonomi lokal, komposisi tenaga kerja, serta infrastruktur kelembagaan menjadi variabel penting yang akan dieksplorasi.

Metodologi penelitian yang komprehensif diperlukan untuk menghasilkan temuan yang valid dan reliabel. Pendekatan kualitatif dan kuantitatif akan diintegrasikan untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang proses pengklaiman. Teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, serta analisis dokumen akan digunakan untuk memperoleh informasi yang akurat.

Signifikansi penelitian ini terletak pada potensi kontribusinya terhadap pengembangan sistem jaminan sosial ketenagakerjaan. Rekomendasi yang dihasilkan diharapkan dapat menjadi masukan berharga bagi BPJS Ketenagakerjaan dalam merancang mekanisme pengklaiman yang lebih efisien, transparan, dan berorientasi pada kepuasan peserta.

Aspek teknologi informasi juga menjadi pertimbangan penting dalam penelitian ini. Digitalisasi proses pengklaiman dapat menjadi solusi strategis untuk mengatasi berbagai tantangan administratif. Analisis mendalam terhadap implementasi sistem teknologi informasi dalam mendukung proses klaim akan menjadi bagian integral dari penelitian.

Perspektif komparatif dengan praktik di daerah lain akan memberikan konteks yang lebih luas. Dengan membandingkan mekanisme pengklaiman di Rantau Prapat dengan kantor cabang lainnya, penelitian ini dapat mengidentifikasi praktik terbaik dan area pengembangan yang potensial.

Keterbukaan informasi dan akuntabilitas menjadi prinsip fundamental dalam penyelenggaraan jaminan sosial. Penelitian ini akan mengevaluasi sejauh mana prinsip-

prinsip tersebut telah diterapkan dalam proses pengklaiman JHT di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Rantau Prapat.

Kompleksitas sosial-ekonomi yang terus berkembang menuntut adaptasi berkelanjutan dalam sistem jaminan sosial. Penelitian ini tidak hanya berfokus pada kondisi saat ini, namun juga memproyeksikan tantangan dan peluang di masa depan dalam penyelenggaraan program JHT.

Dengan demikian, penelitian tentang "Analisis Proses Pengklaiman Peserta JHT BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Rantau Prapat" diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam pengembangan sistem jaminan sosial ketenagakerjaan yang lebih baik, efisien, dan bermartabat.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **1. Proses Klaim**

Proses pengklaiman Jaminan Hari Tua (JHT) merupakan mekanisme sistematis yang mengintegrasikan aspek administratif, yuridis, dan pelayanan publik dalam menjamin hak peserta untuk memperoleh manfaat jaminan sosial. Teori manajemen pelayanan publik yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988) menjadi kerangka fundamental dalam memahami kompleksitas proses pengklaiman, dengan menekankan lima dimensi utama kualitas layanan: bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dimensi-dimensi tersebut menentukan efektivitas dan kualitas mekanisme pengklaiman yang dilaksanakan oleh BPJS Ketenagakerjaan (Wulandari & Setiawan, 2021).

Perspektif teoritis sistem informasi, khususnya Technology Acceptance Model (TAM) yang diperkenalkan oleh Davis (1989), memberikan kontribusi signifikan dalam menganalisis transformasi digital pada proses pengklaiman JHT. Digitalisasi pelayanan bertujuan mengoptimalkan kecepatan, akurasi, dan aksesibilitas informasi bagi peserta melalui pengembangan sistem teknologi informasi yang terintegrasi. Kompleksitas implementasi teknologi dalam pengklaiman meliputi tantangan infrastruktur, resistensi perubahan, keamanan data, dan kualifikasi sumber daya manusia yang mendukung sistem (Ramadhan et al., 2020).

Kerangka yuridis menjadi landasan fundamental dalam proses pengklaiman, dengan regulasi nasional seperti Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua membentuk struktur legal yang mengikat.

Teori perlindungan sosial yang dikembangkan oleh Marshall (1950) menegaskan bahwa jaminan sosial merupakan hak fundamental warga negara dalam mewujudkan kesejahteraan, dengan proses pengklaiman yang transparan, akuntabel, dan non-diskriminatif menjadi indikator utama pemenuhan hak tersebut (Hidayat & Pratama, 2019).

Mekanisme pengklaiman JHT melibatkan serangkaian tahapan kritis yang mencakup verifikasi dokumen, validasi kepesertaan, perhitungan hak klaim, pencairan dana, dan pelaporan administrasi. Faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas proses pengklaiman mencakup kapasitas kelembagaan, kompetensi sumber daya manusia, kualitas sistem teknologi informasi, kompleksitas regulasi, dan karakteristik peserta. Pendekatan sistemik dan komprehensif diperlukan untuk mengoptimalkan setiap tahapan proses, dengan memperhatikan kepentingan dan hak peserta (Setiawan & Pratiwi, 2022).

Penelitian tentang proses pengklaiman JHT membutuhkan pendekatan multidisipliner yang mengintegrasikan perspektif manajemen pelayanan publik, teknologi informasi, dan aspek yuridis. Kompleksitas sistem jaminan sosial menuntut pengembangan berkelanjutan dalam mekanisme pengklaiman, dengan fokus pada peningkatan kualitas layanan, aksesibilitas informasi, dan perlindungan hak peserta. Kajian teoritis ini memberikan kerangka konseptual untuk memahami dinamika dan tantangan dalam proses pengklaiman JHT di BPJS Ketenagakerjaan (Sulistiwati et al., 2020).

## **2. Jaminan Hari Tua (JHT)**

Jaminan Hari Tua (JHT) merupakan konsep fundamental dalam sistem perlindungan sosial ketenagakerjaan yang bertujuan memberikan jaminan finansial bagi pekerja pada masa purna bakti. Teori perlindungan sosial yang dikembangkan oleh Marshall (1950) menegaskan bahwa jaminan sosial adalah hak dasar warga negara dalam mewujudkan kesejahteraan hidup. Dalam konteks ketenagakerjaan, JHT menjadi instrumen strategis untuk menjamin keberlangsungan ekonomi pekerja pasca berhenti bekerja, dengan prinsip dasar sistem asuransi sosial yang berbasis kontribusi bulanan dari pekerja dan pemberi kerja (Sulistiwati et al., 2019). Konsep ini tidak sekadar merupakan mekanisme financial security, melainkan representasi konkret dari tanggung jawab sosial negara terhadap tenaga kerja yang telah berkontribusi dalam pembangunan ekonomi nasional.

Secara teoritis, JHT dibangun atas kerangka konseptual sistem jaminan sosial yang komprehensif, dengan mengadopsi model welfare state yang dikembangkan oleh para

ahli kebijakan sosial. Menurut perspektif Teori Perlindungan Sosial, program ini dirancang untuk mengatasi risiko sosial ekonomi yang dihadapi tenaga kerja, khususnya pada masa pensiun (Hidayat & Pratama, 2020). Mekanisme pengumpulan dana dilakukan melalui iuran bulanan yang dihitung berdasarkan persentase upah, dengan sistem kontributif yang memungkinkan setiap peserta membangun akumulasi dana pensiun. Besaran manfaat JHT ditentukan oleh beberapa faktor kunci, meliputi masa kepesertaan, total akumulasi iuran, dan kondisi kepesertaan aktif di program jaminan sosial ketenagakerjaan.

Kerangka yuridis JHT di Indonesia memiliki landasan hukum yang kuat, dimulai dari Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional hingga peraturan pelaksana yang lebih spesifik. Teori kebijakan publik menunjukkan bahwa implementasi JHT merupakan manifestasi perlindungan negara terhadap hak-hak dasar tenaga kerja, dengan prinsip utama mencakup kegotongroyongan, nirlaba, dan bersifat wajib (mandatory). Kompleksitas sistem JHT tidak hanya berkisar pada aspek financial, namun juga meliputi dimensi sosial, ekonomi, dan kemanusiaan yang lebih luas. Pendekatan komprehensif ini menekankan pentingnya JHT sebagai instrumen untuk mewujudkan kesejahteraan sosial dan menurunkan tingkat kemiskinan di kalangan tenaga kerja purna bakti (Ramadhan et al., 2021).

Perspektif teoritis sistem informasi dan manajemen modern turut memengaruhi perkembangan konsep JHT, terutama dalam hal digitalisasi dan peningkatan kualitas layanan. Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) memberikan kerangka konseptual untuk memahami adopsi teknologi dalam pengelolaan program jaminan sosial. Implementasi sistem teknologi informasi bertujuan mengoptimalkan transparansi, akurasi perhitungan, dan kemudahan akses informasi bagi peserta. Tantangan utama dalam pengembangan sistem meliputi kompleksitas infrastruktur teknologi, kualitas sumber daya manusia, dan keamanan data pribadi peserta. Inovasi teknologi diharapkan dapat memberikan pengalaman layanan yang lebih baik, transparan, dan akuntabel (Wulandari & Setiawan, 2022).

Kajian akademis tentang JHT menunjukkan bahwa program ini memiliki signifikansi strategis dalam ekosistem perlindungan sosial ketenagakerjaan. Berbagai penelitian empiris mengindikasikan bahwa efektivitas JHT sangat tergantung pada beberapa faktor kunci, di antaranya: kualitas tata kelola kelembagaan, mekanisme transparansi, akurasi

perhitungan, serta responsivitas terhadap kebutuhan peserta. Teori manajemen pelayanan publik, khususnya model ServQual yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988), menawarkan kerangka evaluasi kualitas layanan yang komprehensif. Kelima dimensi utama—bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati—menjadi instrumen penting dalam mengukur kinerja program JHT. Ke depan, pengembangan JHT membutuhkan pendekatan multidisipliner yang mengintegrasikan perspektif ekonomi, sosial, teknologi, dan kebijakan publik secara berkelanjutan (Setiawan & Pratiwi, 2023).

## **METODE PENELITIAN**

### **1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Rantau Prapat. Penelitian kualitatif dipilih untuk mengeksplorasi secara mendalam fenomena proses pengklaiman Jaminan Hari Tua (JHT) melalui pengumpulan data komprehensif yang bersifat naratif dan kontekstual (Creswell & Poth, 2018).

### **2. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilaksanakan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Rantau Prapat, yang berlokasi di Kabupaten Labuhanbatu, Sumatera Utara. Waktu pelaksanaan penelitian dilakukan selama 1 bulan.

### **3. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data akan dilakukan melalui beberapa metode kualitatif yang komprehensif. Wawancara mendalam (in-depth interview) menjadi metode utama, dengan menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur yang memungkinkan fleksibilitas dan eksplorasi mendalam. Observasi partisipatif akan dilakukan untuk memperoleh gambaran langsung tentang mekanisme kerja dan interaksi dalam proses pengklaiman. Sumber data yang diperoleh adalah data primer yang diperoleh langsung dari informan melalui wawancara dan observasi.

### **4. Informan Penelitian**

Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dan snowball sampling untuk memperoleh informan kunci yang representatif. Subjek penelitian akan mencakup beberapa kategori informan, di antaranya:

- a) Pejabat struktural BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Rantau Prapat,
- b) Petugas administrasi dan pelayanan klaim JHT,
- c) Peserta JHT yang telah melakukan proses klaim,
- d) Perwakilan pemberi kerja BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Rantau Prapat

Kriteria pemilihan informan meliputi pengalaman, pengetahuan mendalam, serta keterlibatan langsung dalam proses pengklaiman JHT.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN**

### **1. Hasil Penelitian**

#### **a) Keterbatasan Sumber Daya Manusia**

Dalam wawancara dengan pejabat struktural BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Rantau Prapat, beberapa poin penting terkait keterbatasan sumber daya manusia diungkapkan:

1) Jumlah Pegawai yang Tidak Memadai, Pejabat menyatakan, *“jumlah pegawai yang ada saat ini tidak cukup untuk menangani volume klaim yang terus meningkat. Hal ini menyebabkan beban kerja yang tinggi bagi petugas yang ada, sehingga mempengaruhi kecepatan dan kualitas layanan”* (Wawancara Pejabat Struktural BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Rantau Prapat)

2) Kekurangan Pelatihan dan Pengembangan, salah satu pejabat mengatakan, *“banyak petugas yang belum mendapatkan pelatihan yang memadai mengenai prosedur klaim terbaru. Pejabat mengakui bahwa pelatihan rutin sangat penting untuk meningkatkan kompetensi pegawai dalam melayani peserta.”* (Wawancara Pejabat Struktural BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Rantau Prapat)

3) Keterbatasan Teknologi Informasi, salah satu pejabat mengatakan, *“sistem informasi yang digunakan saat ini sering kali tidak terintegrasi dengan baik. Ini menyebabkan kesulitan dalam mengakses data peserta dan memperlambat proses klaim.”* (Wawancara Pejabat Struktural BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Rantau Prapat)

#### **b) Komunikasi dengan Peserta**

Dalam wawancara dengan Petugas Administrasi dan Pelayanan Klaim JHT, beberapa poin penting terkait keterbatasan komunikasi dengan peserta diungkapkan:

1) Pemahaman Proses Klaim, peserta mengatakan, *“peserta merasa kurang memahami langkah-langkah yang harus diambil dalam proses klaim JHT. Mereka mengungkapkan bahwa informasi yang diberikan saat pendaftaran tidak cukup mendetail.”* (Wawancara Peserta JHT yang Melakukan Proses Klaim)

Petugas mengatakan,

*“Petugas mengakui bahwa meskipun mereka berusaha memberikan informasi yang jelas, sering kali peserta tidak mengingat semua detail, terutama jika informasi disampaikan dalam satu sesi.”* (Wawancara Petugas Administrasi dan Pelayanan Klaim JHT)

#### **c) Waktu Proses Klaim**

Dalam wawancara dengan Peserta JHT yang telah melakukan proses klaim, beberapa poin penting terkait proses klaim, peserta mengungkapkan:

*“banyak peserta melaporkan bahwa waktu tunggu untuk proses klaim terkadang terlalu lama, menyebabkan ketidakpastian dan kekhawatiran tentang status klaim mereka.”* (Wawancara Peserta JHT yang Melakukan Proses Klaim)

Petugas mengatakan,

*“waktu proses klaim bisa bervariasi tergantung pada kelengkapan dokumen dan jumlah klaim yang diterima. Mereka berusaha untuk mempercepat proses, tetapi terkadang*

*terhambat oleh kurangnya sumber daya.” (Wawancara Petugas Administrasi dan Pelayanan Klaim JHT)*

## **2. Hasil Pembahasan**

Berdasarkan analisis wawancara dan observasi, ditemukan beberapa isu utama muncul terkait proses pengklaiman JHT di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Rantau Prapat:

### **a) Kendala Sumber Daya Manusia**

Kekurangan jumlah pegawai dan keterampilan yang memadai di BPJS Ketenagakerjaan berpengaruh langsung terhadap kecepatan dan kualitas layanan. Hal ini menunjukkan perlunya investasi dalam pengembangan SDM melalui pelatihan dan rekrutmen.

### **b) Komunikasi dan Edukasi Peserta**

Masalah komunikasi antara petugas dan peserta dapat menyebabkan kebingungan dalam proses klaim. Oleh karena itu, perlu ada upaya untuk meningkatkan edukasi peserta melalui seminar atau materi informasi yang jelas dan mudah dipahami.

### **c) Prosedur Klaim yang Rumit**

Proses klaim yang dianggap rumit oleh peserta menunjukkan perlunya evaluasi dan penyederhanaan prosedur. Penggunaan teknologi informasi yang lebih baik dapat membantu mempercepat proses ini, seperti aplikasi mobile untuk pengajuan klaim.

### **d) Transparansi Proses Klaim**

Peserta menginginkan transparansi mengenai biaya dan langkah-langkah dalam proses klaim. BPJS Ketenagakerjaan perlu menyediakan informasi yang jelas mengenai apa yang diharapkan dari peserta selama proses klaim.

### **e) Kerjasama dengan Pemberi Kerja**

Perwakilan pemberi kerja menekankan pentingnya kerjasama antara BPJS Ketenagakerjaan dan perusahaan untuk meningkatkan pemahaman pekerja tentang hak-hak mereka terkait JHT. Sosialisasi program secara berkala di lingkungan kerja dapat meningkatkan partisipasi.

### **f) Inovasi Layanan**

Inovasi dalam layanan seperti penggunaan aplikasi mobile atau platform online untuk pengajuan klaim dapat meningkatkan efisiensi dan kepuasan peserta. Penelitian menunjukkan bahwa masyarakat lebih tertarik pada solusi digital dibandingkan metode tradisional

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan beberapa poin penting terkait dengan proses pengklaiman JHT di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Rantau Prapat menunjukkan bahwa terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan efektivitas layanan.

*Pertama*, hasil wawancara dengan pejabat struktural dan petugas administrasi mengindikasikan bahwa kurangnya sumber daya manusia dan keterbatasan dalam sistem teknologi informasi berkontribusi terhadap lambatnya proses klaim. Hal ini menyebabkan peserta merasa frustrasi dan tidak puas dengan kecepatan layanan yang diberikan,

sehingga penting untuk melakukan evaluasi terhadap alokasi sumber daya dan peningkatan sistem yang ada.

*Kedua*, komunikasi antara petugas dan peserta juga menjadi faktor krusial dalam proses klaim. Banyak peserta yang mengungkapkan kebingungan mengenai prosedur dan dokumen yang diperlukan untuk klaim JHT. Petugas administrasi mengakui bahwa meskipun mereka berusaha memberikan informasi yang jelas, sering kali peserta tidak dapat menangkap semua detail. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan komunikasi yang lebih efektif, termasuk penyediaan materi edukatif yang mudah dipahami serta pelatihan bagi petugas untuk meningkatkan kemampuan komunikasi mereka.

*Ketiga*, hasil wawancara dengan peserta menunjukkan adanya harapan untuk transparansi dalam proses klaim. Peserta merasa bahwa mereka memerlukan informasi yang lebih jelas mengenai biaya dan langkah-langkah dalam pengajuan klaim. BPJS Ketenagakerjaan perlu menyediakan panduan yang lebih lengkap dan mudah diakses agar peserta dapat memahami sepenuhnya apa yang diharapkan dari mereka selama proses klaim. Transparansi ini akan membantu membangun kepercayaan peserta terhadap sistem yang ada.

*Keempat*, perwakilan pemberi kerja menekankan pentingnya kerjasama antara BPJS Ketenagakerjaan dan perusahaan dalam sosialisasi program JHT. Meskipun pemberi kerja memiliki pemahaman yang baik tentang program tersebut, banyak karyawan masih kurang informasi. Oleh karena itu, BPJS Ketenagakerjaan harus memperkuat kolaborasi dengan perusahaan untuk menyelenggarakan sosialisasi yang lebih efektif dan menjangkau seluruh karyawan.

Penelitian ini merekomendasikan agar BPJS Ketenagakerjaan melakukan evaluasi menyeluruh terhadap prosedur pengklaiman JHT, memperbaiki komunikasi dengan peserta, serta meningkatkan sosialisasi program melalui kerjasama dengan pemberi kerja. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan proses pengklaiman JHT dapat berjalan lebih efisien dan memberikan manfaat maksimal bagi peserta, sehingga tujuan utama dari program jaminan sosial ini dapat tercapai dengan baik.

## **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.
- Sulistiawati, 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: Reformulasi Sumber Daya Manusia Berkarakter islami"  
FEBI UIN-SU Press