

IMPLEMENTASI PROGRAM JAMINAN SOSIAL KETENAGAKERJAAN BAGI TENAGA KERJA BUKAN PENERIMA UPAH DI BPJS KETENAGAKERJAAN KOTA JAMBI 2024

Mutiara Wahyuni Simamora^{1*}, Dwi Noerjoedianto², Hubaybah³, Andy Amir⁴, Adila Solida⁵

Universitas Jambi^{1,2,3,4,5}

*Corresponding Author : mutiarawahyunisimamo97@gmail.com

ABSTRAK

BPJS Ketenagakerjaan berperan dalam menjamin hak dan kesejahteraan masyarakat. Di Kota Jambi, kasus kecelakaan kerja meningkat 20,64% dari 1.119 kasus (2022) menjadi 1.350 kasus (2023). Penelitian ini bertujuan mengkaji implementasi program jaminan sosial ketenagakerjaan bagi tenaga kerja Bukan Penerima Upah (BPU) di Kota Jambi untuk memberikan rekomendasi peningkatan efektivitas layanan. Penelitian kualitatif deskriptif dengan informan dari BPJS dan peserta BPU. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan telaah dokumen, serta dianalisis menggunakan NVivo dengan triangulasi data dan sumber. Hasil menunjukkan dari aspek komunikasi masih ada beberapa tantangan yang perlu diperbaiki. Perubahan informasi yang kurang konsisten, serta ketergantungan peserta pada pihak BPJS untuk administrasi menunjukkan bahwa komunikasi belum sepenuhnya optimal. Jumlah SDM dan fasilitas dinilai cukup, tetapi masih ada keluhan terkait keterbatasan petugas pelayanan dan fasilitas meja pelayanan. Disposisi Sudah baik dilihat dengan keramah, kesopan, dan empati petugas dalam melaksanakan program. Struktur birokrasi telah berjalan sesuai prosedur namun kompleksitas administrasi sering menjadi hambatan bagi peserta, terutama dalam proses klaim yang memerlukan berbagai formulir serta keterlambatan penyelesaian akibat kendala teknis dan verifikasi dokumen. Implementasi program di BPJS Ketenagakerjaan Kota Jambi berjalan baik, terutama dalam aspek disposisi. Namun, tantangan muncul dalam aspek komunikasi, seperti perubahan informasi yang belum konsisten, dan ketergantungan peserta pada BPJS dalam administrasi. Meskipun SDM dan fasilitas cukup, keluhan terkait keterbatasan petugas dan fasilitas masih ada. Struktur birokrasi sesuai prosedur, namun kompleksitas administrasi dan kendala teknis dalam klaim perlu diperbaiki.

Kata kunci : BPJS ketenagakerjaan, bukan penerima upah, implementasi

ABSTRACT

BPJS Ketenagakerjaan plays a role in guaranteeing the rights and welfare of the community. In Jambi City, work accident cases increased by 20.64% from 1,119 cases (2022) to 1,350 cases (2023). This study aims to examine the implementation of the employment social security program for Non-Wage Recipients (BPU) in Jambi City to provide recommendations for improving service effectiveness. The results show that from the communication aspect there are still several challenges that need to be improved. Inconsistent changes in information, as well as participant dependence on BPJS for administration indicate that communication is not yet fully optimal. The number of human resources and facilities is considered sufficient, but there are still complaints regarding the limited service personnel and service desk facilities. Disposition It is good, seen from the friendliness, politeness, and empathy of officers in implementing the program. The bureaucratic structure has been running according to procedure, but the complexity of administration is often an obstacle for participants, especially in the claim process which requires various forms and delays in completion due to technical constraints and document verification. The implementation of the program at BPJS Ketenagakerjaan in Jambi City is running well, especially in the disposition aspect. However, challenges arise in the communication aspect, such as inconsistent changes in information, and participant dependence on BPJS for administration. Although human resources and facilities are sufficient, complaints regarding the limited officers and facilities still exist. The bureaucratic structure is in accordance with procedure, but the complexity of administration and technical constraints in claims need to be improved.

Keywords : not wage receiver, employment BPJS, implementation

PENDAHULUAN

Tenagakerja memainkan peran penting untuk pembangunan sebuah negara. Seiring dengan populasi penduduk yang terus bertambah hal ini juga meningkatkan jumlah angkatan kerja dan aktivitas kerja yang beragam. Aktivitas kerja yang sangat beragam saat ini dapat meningkatkan risiko terjadinya kecelakaan, penyakit, bahkan kematian. Jumlah kecelakaan kerja yang terjadi di Indonesia pun meningkat setiap tahunnya diketahui sebanyak 234.370 kasus pada tahun 2021, 297.725 kasus pada tahun 2022, dan 370.747 kasus pada tahun 2023 (BPJS Ketenagakerjaan, n.d.-b). Melihat hal ini, upaya untuk memberikan perlindungan sosial sangatlah penting. BPJS Ketenagakerjaan, yang dulunya PT Jamsostek, bertransformasi pada 1 Januari 2014 berfokus pada program jaminan sosial seperti Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian, Jaminan Hari Tua, Jaminan Pensiun (Prihananto, 2024).

Di Indonesia cakupan jaminan sosial pada tenaga kerja masih rendah. Pada 2023 angkatan kerja Indonesia mencapai 147,71 juta orang dan hanya 40,10 juta orang yang tercatat menjadi peserta aktif BPJS Ketenagakerjaan (BPS, n.d.). Pada Provinsi Jambi diketahui angkatan tenagakerja mencapai 1.887.840 orang dan jumlah peserta yang aktif hanya 682.921 (36,17%) sedangkan jumlah kecelakaan kerja pun terus meningkat pada provinsi ini. Menurut laporan BPJS Ketenagakerjaan Jambi jumlah kasus kecelakaan kerja naik sebesar 20,64% yang mana 1.119 kasus pada tahun 2022 naik menjadi 1.350 kasus pada tahun 2023.

Tabel 1. Presentase Angkatan Kerja dengan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kota Jambi 2021-2023

Tahun	Angkatan Kerja	Peserta BPJS Ketenagakerjaan	Presentase
2021	294 349,00	127,391	43,2%
2022	303 517,00	171,766	56,6%
2023	311 048,00	158,254	50,8%

Diketahui bahwa presentase peserta ketenagakerjaan Kota Jambi sudah mencapai 50,8% dari jumlah Angkatan kerja, namun sayangnya terjadi penurunan jumlah peserta pada tahun 2023. Dengan meningkatnya kasus kecelakaan kerja, penyakit akibat kerja, dan kematian, seharusnya cakupan peserta juga dapat meningkat. Penurunan jumlah peserta dapat disebabkan karena banyak perusahaan atau perseorangan yang mungkin mengalami kesulitan finansial, yang yang berpotensi mengakibatkan pengurangan tenaga kerja serta penghentian pembayaran BPJS Ketenagakerjaan(Roring et al., 2019). Selain itu, kualitas pelayanan, seperti efektivitas komunikasi dan kemudahan akses terhadap layanan, turut mempengaruhi tingkat kepuasan peserta, yang pada gilirannya dapat berdampak pada tingkat partisipasi mereka dalam program ini (Herdianti et al., 2023).

Tabel 2. Jumlah Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan di Kota Jambi 2023 Menurut Kategorinya

Penerima Upah	Jasa Konstruksi	Bukan Penerima Upah	PMI
74,800	56,107	27,347	0

Kategori peserta Bukan Penerima Upah yaitu pekerja yang bekerja secara mandiri dan juga sektor informal yang tidak terikat dengan peraturan dan perlindungan ketenagakerjaan yang ketat. Contoh peserta kategori ini adalah : pemilik usaha, pedagang, petani, ojek, dll. Berdasarkan table diatas, Pekerja Bukan Penerima Upah merupakan kategori kepesertaan terendah setelah kategori pekerja migran (Dartanto et al., 2020).

Berdasarkan survei awal yang dilakukan peneliti beberapa peserta belum sepenuhnya memahami prosedur yang ada dalam program BPJS Ketenagakerjaan. Beberapa peserta sering

lupa dengan tahapan prosedur yang ada sehingga harus kembali lagi ke kantor BPJS Ketenagakerjaan. Namun terkadang karena antrean yang panjang, beberapa dari mereka memilih untuk tidak melanjutkan proses. Beberapa peserta juga beranggapan bahwa proses klaim, baik untuk Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), maupun Jaminan Hari Tua (JHT), dianggap memakan waktu. Banyak juga Masyarakat Bukan Penerima Upah yang belum menjadi peserta akibat ketidaktahuan mereka tentang program ini (Titiek Herwanti et al., 2021).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Nof Miranda dan Dr. Mahyuazar (2019), strategi komunikasi yang efektif memiliki peran signifikan dalam meningkatkan kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan. Penelitian ini menekankan bahwa komunikasi yang jelas, konsisten, dan tepat sasaran dapat mendorong partisipasi lebih luas dari Masyarakat (Wahyudi & Mahyuzar, 2018). Hasil penelitian Ferdy Syahputra (2023) pun mengungkapkan dalam pengimplementasian programnya BPJS Tenagakerja kota Medan belum melakukan penyampaian informasi yang merata serta fasilitas sarana dan prasana juga masih kurang dirasakan oleh peserta yang menyebabkan antrian panjang sehingga masyarakat kurang puas terhadap pelayanan tersebut tetapi indicator disposisi dan struktur birokrasi yang sudah baik membantu jalan para petugas pelaksana untuk memberikan pelayanan (Syahputra, 2023). Dalam penelitian Monica Oktriani Gurusinga (2023) pada pengemudi ojek online di Pekanbaru pun mengungkapkan komunikasi yang dilakukan belum tepat sasaran. Kualitas Sumberdaya manusia yang kurang ramah, kurangnya jumlah pegawai pada saat pelayanan serta struktur birokrasi yang panjang secara daring masih harus diperbaiki dalam pengimplementasian program jaminan sosial ini (Gurusinga & Sujianto, 2023).

BPJS Ketenagakerjaan Kota Jambi, bertanggung jawab atas pelaksanaan program jaminan sosial ketenagakerjaan di daerahnya, memiliki tugas penting untuk memastikan bahwa seluruh tenaga kerja, termasuk tenaga kerja bukan penerima upah (BPU), mendapatkan akses yang merata dan pelayanan yang optimal terhadap program ini. Tenaga kerja sektor informal (BPU) rentan terhadap kecelakaan kerja dan penurunan kesehatan akibat minimalnya perlindungan sosial. Kurangnya jaminan kesehatan dan keselamatan kerja meningkatkan risiko morbiditas, kecacatan, serta tekanan ekonomi pascakecelakaan. Penelitian ini mengkaji implementasi program jaminan sosial ketenagakerjaan bagi BPU di Kota Jambi untuk merekomendasikan perbaikan layanan demi kesejahteraan kesehatan mereka.

METODE

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Informan penelitian terdiri dari 8 orang yaitu Kepala Bidang Kepesertaan, Kepala Cabang BPJS Ketenagakerjaan, 1 Petugas Petugas Kepesertaan, 5 Peserta BPU. Penelitian ini dilakukan di kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Jambi dimulai dari bulan Oktober - November 2024. Sumber data menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber dan triangulasi metode.

HASIL

Komunikasi

Berdasarkan hasil wawancara penyaluran informasi terutama kepada masyarakat BPU dilakukan melalui sosialisasi, brosur, Internet dan bersama stakeholder lainnya. Namun, menurut informan utama penyaluran informasi lebih efektif dilakukan dengan komunikasi secara langsung, sesuai dengan pernyataan : *"Kalau untuk menyampaikannya kita lebih ke sosialisasi, brosur, namun ada beberapa ditempel poster juga, tapi lebih tepatnya kami*

sosialisasi sama stakeholder contohnya dinas UMKM, dinas sosial, dinas tenagakerja untuk sosialisasi dengan tenaga kerja bpu ini dan langsung kepada peserta BPU nya” (AS,36). “Kalau untuk BPU sendiri ini kan Pekerja Informal jadi untuk pekerja informal itu lebih efektif secara tatap muka dan secara langsung dalam kelompok-kelompok gitu.” (DT,32).

Pelaksanaan sosialisasi program BPJS Ketenagakerjaan untuk kategori Bukan Penerima Upah (BPU) dilakukan dengan frekuensi yang bervariasi sesuai dengan skala kegiatan dan lokasi sasaran tetapi berdasarkan hasil wawancara menunjukkan adanya beberapa kendala dalam pelaksanaan sosialisasi program BPJS Ketenagakerjaan bagi kategori Bukan Penerima Upah (BPU) yaitu rendahnya pemahaman masyarakat terhadap program BPJS Ketenagakerjaan, dan tidak adanya struktur organisasi atau atasan dalam kelompok tenaga kerja BPU, yang membuat pengorganisasian atau pengumpulan mereka untuk kegiatan sosialisasi menjadi lebih sulit. Hal ini sesuai dengan pernyataan :

“Kalau sosialisasi tiap hari pasti ada kelapangan, tapi kalau dengan skala besar seminggu sekali, kadang event-event di pedalaman daerah gitu 3 bulan sekali juga ada..”(AS,36). “ee.. lebih ke paham mereka terhadap program kita, kan yang banyak lebih tau BPJS Kesehatan ya, jadi ketika kita sosialisasi BPJS Ketenagakerjaan nanti ujung-ujungnya balik ke kesehatan.” (AS,36). “Karena tidak ada komandonya atau atasan ya tentunya lebih sulit lagi untuk kita mensosialisasi/mengumpulkannya” (ST,55)

Meskipun cara penyampaian informasi program BPJS Ketenagakerjaan dinilai mudah dimengerti dan mudah dipahami oleh masyarakat, peserta cenderung menyerahkan proses lebih lanjut kepada pihak BPJS. Terkait konsistensi informasi yang diterima dalam implementasi program jaminan sosial ketenagakerjaan BPJS Ketenagakerjaan menggunakan saluran komunikasi seperti WhatsApp blasting dan aplikasi JMO untuk memberikan informasi pembaruan. Di sisi lain, beberapa informan mengungkapkan adanya perubahan kebijakan yang disampaikan oleh BPJS, meskipun sifatnya tidak signifikan. Salah satu peserta menyatakan pernah menerima informasi yang berbeda, sehingga ia merasa perlu memverifikasi ulang untuk memastikan kebenarannya, sesuai dengan pernyataan :

“Kalau pengenalannya sih mudah dipahami karena kita ngga pake tiap hari ya, jadi maksdunya pas dateng baru diajarin, kalau untuk pengenalannya mudah cuman kalau untuk ngelakuinya tetep yaudah serahin aja sama BPJSnya” (DA,23).

Sumberdaya

Ketersediaan SDM yang ada umumnya sudah memadai, tetapi menurut kepala cabang BPJS Ketenagakerjaan SDM yang ada kurang untuk menjangkau seluruh pekerja yang ada sehingga BPJS harus menjalin kerja sama dengan berbagai pihak. Sementara itu, dari sudut pandang peserta, terdapat keluhan mengenai keterbatasan SDM di bagian pelayanan, yang dinilai menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat dan memakan waktu lebih lama, terutama saat menghadapi banyaknya konsumen. Hal ini sesuai dengan pernyataan :

“Kalau dengan jumlah yang ada ini tentunya kurang, makanya kami bekerjasama juga dengan ada yang namanya agen perisai. Agen perisai itu adalah orang yang membantu mensosialisasikan BPJS Ketenagakerjaan. Kami juga bekerjasama dengan agen 46 dengan BRI link dengan BPD, BPR, Serikat pekerja” (ST,55). “Mungkin bisa ditingkatkan orang pelayannya lebih banyak” (GA,24)

Untuk kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) di BPJS Ketenagakerjaan Kota Jambi umumnya telah diperhatikan sejak proses rekrutmen. Informan menjelaskan bahwa sejak awal penerimaan pegawai, kualifikasi dan kompetensi pelamar telah disesuaikan dengan kebutuhan setiap bidang. Namun secara umum, pegawai dengan berbagai latar belakang bidang studi tetap

dapat beradaptasi dan bekerja di BPJS Ketenagakerjaan karena adanya tugas yang memungkinkan. Hal ini sesuai dengan pernyataan :

“Oh kalau kami dari awal penerimaan sudah dipilih contohnya, mba dari bagian Kesehatan Masyarakat itu ada pembukaan pegawai BPJS Ketenagakerjaan bagian pelayanan yang dibutuhkan dokter, SKM, perawat. Untuk bagian kepesertaan semua jurusan boleh, terus bagian SDM itu psikologi, dari awal tu sudah sesuai kompetensinya, yang masuk udah jadi” (AS,36)

Pelatihan SDM di BPJS Ketenagakerjaan Kota Jambi dilakukan secara terstruktur dan berkelanjutan. Pegawai baru mengikuti Orientasi Persiapan Kerja (OPK). Dilanjutkan dengan pelatihan teknis selama satu tahun, dan pelatihan rutin bulanan melalui Zoom. Monitoring dan evaluasi juga dilakukan setiap hari untuk memastikan efektivitas kerja.. Hal ini sesuai dengan pernyataan :

“Pelatihan itu, begitu masuk, kami 2 minggu pelatihan. Begitu terima pegawai namanya Orientasi Persiapan Kerja (OPK) setelah lulus ada satu tahun namanya diklat teknis, kalau sekarang lebih ke zoom nah kalau zoom kami untuk pelatihan paling sebulan sekali ada tapi kalau untuk kita monev, monev itu tiap hari” (AS,36).

Selain itu, fasilitas di kantor, seperti ruang kerja yang nyaman, komputer, dan media informasi, juga dianggap cukup menunjang pelayanan. Hal ini sesuai dengan pernyataan :

“Ya kita ada brosurnya itu ya di depan, banner, computer, WA blasting tadi kan dan kalau fasilitas di kantor ya nyaman lah ya mba bisa lihat sendiri kan, cukup Alhamdulillah.” (AS,36).

Dispositioni

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sikap petugas BPJS Ketenagakerjaan secara umum dinilai baik, ramah, dan sopan dalam melayani peserta. Petugas berkomitmen untuk memberikan pelayanan dengan empati, menjelaskan program secara sederhana, dan memastikan informasi yang diberikan relevan dengan kebutuhan peserta. Mereka juga berusaha bersabar dalam menghadapi berbagai karakter masyarakat, terutama karena banyak peserta yang belum sepenuhnya memahami manfaat atau prosedur program. Hal ini sesuai dengan pernyataan peserta yaitu :

“Kami disini selalu berusaha melaksanakan program bagi peserta Bukan Penerima Upah (BPU) dengan sikap ramah, sopan, empati disini kami menyadari bahwa banyak peserta yang belum sepenuhnya memahami manfaat atau prosedur dalam program ini, sehingga kami berupaya memberikan penjelasan yang sederhana, mudah dimengerti, dan relevan dengan kebutuhan mereka.” (AS,36).

“Kalau pengalaman berinteraksi cukup baik sih, baik sekali karena kita disuguhkan dengan pelayanan yang sangat baik dan juga kalimat-kalimat yang menurut saya baik” (PF,21).

Motivasi para pelaksana dalam mengimplementasikan program BPJS Ketenagakerjaan, didasari oleh rasa tanggung jawab sosial, empati, dan komitmen terhadap tugas mereka. Hal ini sesuai dengan pernyataan :

“Kalau motivasi sih saya kerjanya nolong orang ya mbak. Jadi saya bersyukur kerja disini untuk menolong orang yang dateng ke kantor bisa kalian lihat itu orang susah semua.” (AS,36).

Secara umum kebijakan yang berlaku di BPJS Ketenagakerjaan dinilai sudah memadai dan tidak memerlukan pembaruan besar. Dasar hukum program telah diatur dengan jelas melalui Undang-Undang yang mewajibkan pekerja untuk terdaftar sebagai peserta, sehingga fokus utama saat ini adalah memastikan implementasi kebijakan berjalan optimal di tingkat daerah sesuai dengan pernyataan : *“ee kalau untuk secara kebijakan atau dasar hukum kita sudah jelas*

dari UU, pekerja wajib terdaftar, paling sebenarnya tinggal implementasi di tingkat daerah itu sendiri dijalankan." (DT,32).

Struktur Birokrasi

SOP mencakup tahapan mulai dari proses pendaftaran, pembayaran iuran, hingga pengajuan klaim untuk berbagai jenis jaminan. Standar Operasional Prosedur (SOP) BPJS Ketenagakerjaan dianggap telah disusun dengan jelas dan terstruktur. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Kepesertaan, disampaikan bahwa secara umum tidak terdapat kendala dalam penerapan SOP BPJS Ketenagakerjaan. Prosedur yang telah ditetapkan dianggap jelas dan berjalan sesuai dengan pedoman. Namun, tantangan kecil dapat terjadi apabila terdapat kekeliruan atau kelalaian dalam melengkapi dokumen yang diperlukan, seperti KTP. Meskipun demikian, bukti atau catatan administrasi tetap tersedia untuk memastikan proses dapat dilanjutkan tanpa masalah. Hal ini sesuai dengan pernyataan :

"KTP sama NIK dan beberapa formulir nanti diisi seperti pembayaran, permohonan klaim, kecelakaan, ya ada beberapa lah yang harus dilengkapi" (AS,36). "Kalau untuk SOP kita sangat jelas ya, memang dari Tingkat pusat maupun wilayah bahkan cabang SOPnya sudah jelas mulai dari pendaftaran terus juga proses pembayaran sampai proses klaim sudah jelas semua" (DT,32)

Selain itu informan pendukung mengatakan bahwa kendala utama lebih terkait dengan proses sosialisasi SOP kepada peserta. Sosialisasi membutuhkan kesabaran dan kerja sama dengan berbagai pihak agar peserta dapat memahami dan mengikuti SOP yang ada. SOP sendiri dianggap sudah sangat jelas, asalkan peserta mematuhi persyaratan yang telah ditentukan, terutama dalam proses klaim yang memerlukan kelengkapan dokumen tertentu.

"Kalau untuk SOP kita sangat jelas ya, memang dari Tingkat pusat maupun wilayah bahkan cabang SOPnya sudah jelas mulai dari pendaftaran terus juga proses pembayaran sampai proses klaim sudah jelas semua" (DT,32).

Beberapa peserta beranggapan bahwa SOP BPJS Ketenagakerjaan cukup jelas dan tidak terlalu sulit untuk diikuti. Namun terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya, terutama terkait proses klaim. Beberapa peserta menyatakan bahwa kelengkapan berkas merupakan hal yang paling sering menjadi hambatan. Selain itu, peserta lainnya merasa informasi yang disampaikan melalui aplikasi terkadang rancu dan kurang akurat, sehingga membingungkan dalam melengkapi persyaratan klaim kendala lainnya termasuk sulitnya memahami beberapa persyaratan dokumen, keterlambatan akibat sinyal yang tidak stabil, serta lamanya proses akibat antrean atau kekurangan dokumen. Hal ini sesuai dengan pernyataan :

"Kadang juga syarat-syaratnya susah dimengerti yah panjang kadang harus nunggu berapa lama, kadang tuh kita mau cepet tapi ada terkendala dengan berkas, sinyal segala macem." (RP, 26).

"Lebih ke aplikasi sih ya ditimngkatkan lagi jadi orang ga ngumpul disini dan proses pencairan segala macem tu nggak ribet. Prosedurnya secara langsung ribet dan juga waktu, kadang pengen cepet apalagi dengan waktu kerja." (RP, 28)

PEMBAHASAN

Komunikasi

Informasi bagi peserta BPU disalurkan melalui berbagai media namun menurut informan utama, sosialisasi langsung cenderung lebih efektif, sesuai dengan observasi yang menunjukkan peserta lebih memahami penjelasan langsung dibandingkan aplikasi atau telepon. Pendekatan ini juga membangun kepercayaan, terutama bagi mereka yang kurang akrab dengan media cetak

atau digital. Sosialisasi langsung dilakukan dengan metode dan frekuensi bervariasi, menyesuaikan kebutuhan masyarakat. Petugas umumnya melakukan sosialisasi harian melalui acara atau pendekatan komunitas. Hal ini sejalan dengan penelitian Niza Mulhayat dkk. (2023), yang menyebut BPJS Ketenagakerjaan rutin menyampaikan informasi tatap muka setiap bulan, serta memanfaatkan media cetak dan online sebagai alat promosi (Mulhayat et al., 2019).

Namun menurut observasi peneliti, sosialisasi BPJS Ketenagakerjaan Jambi menghadapi tantangan, seperti rendahnya pemahaman masyarakat yang lebih familiar dengan BPJS Kesehatan. Akibatnya, perdebatan sering beralih ke layanan kesehatan. Menurut penelitian Omega Puspita dan Lailul Mursyidah (2022) menyatakan hal ini karena sosialisasi masih kurang optimal terhadap masyarakat atau pekerja yang kurang paham juga dari pihak pelayanan yang dirasa kurang prima dalam pelayanannya sehingga masyarakat banyak yang merasa kurang memahami akan pentingnya jaminan sosial ini, tetapi dari pihak BPJS ketenagakerjaan Jambi sendiri mengupayakan penyampaian informasi yang lebih intens dengan melibatkan kegiatan simbolis seperti, pemberian santunan yang melibatkan tokoh, agar informasi lebih mudah dipahami dan relevan. (Puspita & Mursyidah, 2022)

Kepala Bidang Kepesertaan menyatakan penggunaan WhatsApp Blasting dan aplikasi JMO sebagai sarana penyampaian informasi rutin telah membantu dalam memberikan pembaruan kepada peserta. WhatsApp Blasting memungkinkan penyampaian informasi secara massal dalam waktu singkat, sementara aplikasi JMO menyediakan berbagai fitur layanan, termasuk cek saldo JHT, pengajuan klaim, dan informasi program. Namun, hasil observasi menunjukkan bahwa terdapat inkonsistensi dalam informasi kebijakan yang disampaikan, seperti perubahan persyaratan dan waktu klaim yang kurang sesuai. Beberapa peserta mengungkapkan menerima informasi yang berbeda dari sebelumnya, sehingga mereka merasa perlu melakukan verifikasi ulang. Ketidakstabilitan ini dapat menurunkan kepercayaan peserta dan menghambat efektivitas implementasi program. Hal ini sejalan dengan penelitian Sonia Aulia (2024) yang menunjukkan bahwa pemanfaatan JMO berdampak positif terhadap kualitas pelayanan(Sonia Auliya Sabilah Hakiki & Acep Samsudin, 2024). Penelitian Maharani Aulia Putri dkk menyoroti masih adanya keterbatasan pemahaman peserta dan implementor dalam menggunakan JMO, serta kurangnya efektivitas sosialisasi(Putri et al., 2023).

Sumberdaya

Ketersediaan SDM di BPJS Ketenagakerjaan Kota Jambi dinilai cukup oleh kepala bidang dan staf kepesertaan, meskipun rekrutmen terakhir dilakukan pada 2019. Namun menurut wawancara yang dilakukan kepada kepala cabang dan peserta menilai bahwa jumlah SDM masih kurang, terbukti dengan pemanfaatan agen Perisai untuk membantu implementasi program serta keluhan terhadap lambatnya pelayanan akibat keterbatasan petugas, terutama saat jumlah pengunjung meningkat. Penelitian Omega Puspita dan Lailul Mursyidah (2022) juga menunjukkan bahwa keterbatasan SDM dapat menghambat sosialisasi dan pelayanan program(Puspita & Mursyidah, 2022).

Meski demikian, kompetensi pegawai di BPJS Ketenagakerjaan Jambi telah diperhatikan sejak proses rekrutmen, dengan pelatihan berkelanjutan, seperti Orientasi Persiapan Kerja (OPK), diklat teknis satu tahun, dan pelatihan bulanan via Zoom, serta monitoring harian untuk memastikan efektivitas kerja. Pelatihan juga diberikan kepada agen Perisai guna meningkatkan keterampilan sosialisasi program. Pada penelitian Agus Ariyanto (2022) mengungkapkan semakin tinggi Kompetensi SDM yang dimiliki maka akan semakin tinggi Kinerja Karyawan yang dapat dicapai pada BPJS Ketenagakerjaan(Ariyanto et al., 2023). Gita Maharani dkk (2021) juga mengatakan dengan diberikannya pelatihan kerja yang dibutuhkan, maka karyawan mampu merespon tuntutan pekerjaan dengan baik dan hasil kerjanya sesuai dengan harapan perusahaan (Maharani et al., 2021).

Dari segi fasilitas, sarana pendukung seperti mobil keliling, laptop, brosur, dan layanan digital telah tersedia dan dinilai memadai. Selain itu, fasilitas di kantor, seperti ruang kerja yang nyaman, komputer, dan media informasi, dinilai cukup menunjang dan mudah diakses oleh pegawai maupun peserta. Namun beberapa peserta menyatakan, perlunya penambahan meja pelayanan yang hanya dua unit menyebabkan antrean panjang dan pelayanan lebih lama, terutama bagi peserta dengan keterbatasan waktu. Hal ini menjadi tantangan dalam meningkatkan efisiensi dan kepuasan peserta terhadap layanan BPJS Ketenagakerjaan. Alia Rahmadani (2024) menyebutkan bahwa jika fasilitas peserta BPJS Ketenagakerjaan semakin baik maka akan semakin meningkat kepuasan peserta dan sebaliknya jika fasilitas yang kurang baik maka akan semakin menurun kepuasan peserta (Rahmadani, 2024).

Dispositioni

Sikap petugas BPJS Ketenagakerjaan Kota Jambi dalam melayani peserta BPU umumnya baik. Dibuktikan dengan sikap para petugas yang, ramah, dan sopan, dan memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang empati dan informatif. Sikap petugas menjadi faktor penting dalam kepuasan layanan, sebagaimana dikemukakan dalam penelitian Ellie Rahmayanie dkk (2024) yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan yang baik meningkatkan kepuasan peserta (Rahmayanie et al., 2024). Dari hasil wawancara diketahui motivasi para pelaksana dalam mengimplementasikan program BPJS Ketenagakerjaan didorong oleh rasa tanggung jawab sosial yang kuat dan kesadaran akan pentingnya perlindungan jaminan sosial dalam mencegah kemiskinan. Dina Unzila Hidayah (2022) mengatakan motivasi untuk bekerja yang dimiliki oleh para karyawan harus tinggi. Karyawan memerlukan motivasi baik itu dari diri sendiri maupun dari tempat ia bekerja agar dapat memaksimalkan kinerja yang dimilikinya (Hidayah et al., 2021).

Dari segi kebijakan, dasar hukum BPJS Ketenagakerjaan dinilai sudah jelas, namun terdapat masukan mengenai iuran yang belum mengalami penyesuaian dalam lebih dari sepuluh tahun, meskipun manfaat program telah meningkat. Kepala Cabang BPJS menyoroti bahwa iuran yang rendah, seperti Rp10.000 untuk JKK dan Rp6.800 untuk JKM, tidak sebanding dengan peningkatan manfaat yang diberikan, sehingga perlu pertimbangan untuk penyesuaian agar lebih proporsional.

Struktur Birokrasi

SOP BPJS Ketenagakerjaan mempunyai SOP yang terstruktur mencakup berbagai tahapan administrasi dengan formulir khusus untuk setiap layanan, seperti pendaftaran, perubahan data, serta klaim JKK, JKM, JHT, dan Jaminan Pensiun. Hasil observasi menunjukkan terdapat Formulir 1 untuk pendaftaran pemberi kerja dan pekerja, serta Formulir 1A untuk perubahan data pekerja. Sedangkan untuk klaim kecelakaan kerja, terdapat beberapa formulir yang digunakan, seperti Formulir 3 KK 1 untuk pelaporan dugaan kecelakaan, Formulir 3a KK 2 untuk pengajuan santunan setelah klaim dikonfirmasi, hingga Formulir 3b KK 3 yang digunakan oleh dokter untuk mencatat medis terkait kecelakaan kerja. Selain itu, terdapat formulir lainnya untuk klaim Jaminan Kematian (Formulir 4), Jaminan Hari Tua (Formulir 5), dan Jaminan Pensiun (Formulir 7). Terlebih lagi, untuk manfaat beasiswa atau bagi pekerja migran, ada formulir khusus yang perlu diisi (BPJS Ketenagakerjaan, n.d.-a).

Meskipun SOP dinilai berjalan lancar oleh staf, peserta kerap mengalami kendala, terutama dalam proses klaim. Antrean panjang, keterlambatan penyelesaian, serta informasi yang kurang akurat dari aplikasi menjadi tantangan utama. Beberapa peserta juga kesulitan memahami persyaratan dokumen, sementara kendala teknis seperti sinyal tidak stabil turut memperlambat proses. Pada penelitian Salwa Salsabila dan Laylan Syafina (2022) ada beberapa kendala yang ditemui serta diperjelas dalam SOP yang ada, dan perlunya prosedur yang lebih ringkas agar lebih efektif dan efisien (Salsabila et al., 2022). Untuk mendukung program, terutama bagi

pekerja informal, diketahui bahwa BPJS Ketenagakerjaan berkoordinasi dengan berbagai instansi pemerintah seperti Dinas Ketenagakerjaan, Dinas Sosial, dan pemerintah daerah. Kerja sama juga terjalin dengan perbankan, rumah sakit, PT Pos Indonesia, dan agen untuk mempermudah pembayaran iuran. Selain itu, koordinasi dengan lembaga pemerintah lain seperti KPU dan Kejaksaan juga dilakukan untuk efektivitas dan integrasi program, mengingat BPJS Ketenagakerjaan berada di bawah naungan Presiden (Syahrullah & Zuhri, 2024).

KESIMPULAN

Implementasi program jaminan sosial ketenagakerjaan bagi tenaga kerja bukan penerima upah (BPU) di BPJS Ketenagakerjaan Kota Jambi sudah berjalan dengan baik, tetapi masih menghadapi berbagai tantangan. Komunikasi dilakukan melalui berbagai saluran, dengan sosialisasi secara langsung dianggap lebih efektif menjangkau peserta, tetapi diketahui masih terdapat ketidakstabilitan informasi dan kurangnya segmentasi audiens. Dari aspek sumber daya sudah memadai tetapi perlunya penambahan sumberdaya manusia terlebih di bidang pelayanan. Sikap petugas BPJS Ketenagakerjaan Jambi dinilai baik dan ramah. Kebijakan yang mendukung program sudah jelas, tetapi perlu evaluasi terhadap iuran yang belum berubah lebih dari sepuluh tahun, sementara manfaat program meningkat. Struktur birokrasi berjalan sesuai prosedur, namun kendala teknis seperti antrean panjang, kurangnya pemahaman peserta terhadap dokumen, serta gangguan aplikasi masih terjadi, memperlambat proses klaim.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih penulis ucapkan kepada BPJS Ketenagakerjaan Kota Jambi, Universitas Jambi serta pihak-pihak terkait yang telah membantu jalannya penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariyanto, A., Safitri, H. M., & Zakiya, S. R. (2023). Pengaruh Kompetensi Sdm, Pengembangan Karir Dan Komitmen Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Bpjs Ketenagakerjaan Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Manajemen Muhammadiyah Aceh*, 12(2). <https://doi.org/10.37598/jimma.v12i2.1607>
- BPJS Ketenagakerjaan. (n.d.-a). *Formulir Bpjs Ketenagakerjaan*. <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/formulir.html>
- BPJS Ketenagakerjaan. (n.d.-b). Kecelakaan Kerja Makin Marak dalam Lima Tahun Terakhir. <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/berita/28681/Kecelakaan-Kerja-Makin-Marak-dalam-Lima-Tahun-Terakhir>
- BPS. (n.d.). *Angkatan Kerja*. <https://www.bps.go.id/id/pressrelease/2023/11/06/2002/tingkat-pengangguran-terbuka--tpt--sebesar-5-32-persen-dan-rata-rata-upah-buruh-sebesar-3-18-juta-rupiah-per-bulan.html>
- Dartanto, T., Pramono, W., Lumbanraja, A. U., Siregar, C. H., Bintara, H., Sholihah, N. K., & Usman. (2020). *Enrolment of informal sector workers in the National Health Insurance System in Indonesia: A qualitative study*. *Heliyon*, 6(11), e05316. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e05316>
- Gurusunga, M. O., & Sujianto. (2023). Implementasi Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Pada Pengemudi Ojek Online Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Cross-Border*, 6(1), 305–314.
- Herdiyanti, M., Nuringwahyu, S., & Trianti, K. (2023). *Pengaruh Kreativitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Malang*. 14(1), 194–203.
- Hidayah, D. U., Lydia Monica Velentine Siregar, M. T. E., & Purba, C. F. R. (2021). *Pengaruh*

- Kepemimpinan, Disiplin Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Medan.* 15, 305–319.
- Maharani, G., Ali, S., & Rialmi, Z. (2021). Pengaruh Pelatihan Kerja dan Penilaian Kinerja Terhadap Kinerja Karyawan Direktorat Umum dan SDM BPJS Ketenagakerjaan Pusat. *JMK (Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan)*, 6(2), 59. <https://doi.org/10.32503/jmk.v6i2.1516>
- Mulhayat, N., Budhiarta, I., Si, S., Si, M., & Mt, M. (2019). Strategi Komunikasi Bpjs Ketenagakerjaan Kantor Cabang Banda Aceh Dalam Mensosialisasikan Program Jaminan Pensiun. *Journal of Economics Science*, 5(2), 90–97.
- Prihananto, D. P. (2024). *Analysis Of The Implementation Of Law No . 24 Year 2011 Concerning BPJS Employment In Protecting Workers In Indonesia*. 1(4), 69–83.
- Puspita, O., & Mursyidah, L. (2022). Implementation of The Manpower BPJS Policy in Sidoarjo District. *Academia Open*, 6, 1–10. <https://doi.org/10.21070/acopen.6.2022.1448>
- Putri, M. A., Nur, T., & Meigawati, D. (2023). Implementasi Layanan Jamsostek Mobile dalam Pengajuan Klaim Jaminan Hari Tua BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 9(3), 411–430.
- Rahmadani, A. (2024). *Pengaruh Pelayanan, fasilitas, dan kepuasan terhadap peserta BPJS Ketenagakerjaan di cabang kota medan utara*.
- Rahmayanie, E., Jovial Kevin Ondian Sianturi, Yessica, Y., & La Mani. (2024). Pengaruh Content Marketing, Layanan, Dan Kepuasan Terhadap Kepesertaan Aktif Yang Berlanjut Pada Bpjs Ketenagakerjaan. *Media Bina Ilmiah*, 18(9), 2341–2348. <https://doi.org/10.33758/mbi.v18i9.690>
- Roring, C., Kawung, G. M. V, Wauran, P. C., Pembangunan, J. E., Ekonomi, F., & Ratulangi, U. S. (2019). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Jumlah Kepesertaan Aktif BPJS Ketenagakerjaan Indonesia*. 19(01), 78–87.
- Salsabila, S., Syafina, L., Islam, U., & Sumatera, N. (2022). *Analisis Sistem Klaim Jaminan Hari Tua Pada Badan*. 3(2), 99–106.
- Soniya Auliya Sabilah Hakiki, & Acep Samsudin. (2024). Pemanfaatan Aplikasi JMO untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Program JHT di BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa Cabang Surabaya. *Economics And Business Management Journal(EBMJ)*, 34(2), 174–181.
- Syahputra, F. (2023). Implementasi Kebijakan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kota Medan.
- Syahrullah, M. A., & Zuhri, S. (2024). Strategi Komunikasi Bidang Umum dan SDM BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa dalam Meningkatkan Jumlah Peserta Bukan Penerima Upah (BPU). *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(3), 3013–3022. <https://doi.org/10.54371/jiip.v7i3.4094>
- Titiek Herwanti, Irwan, M., & Maryam, S. (2021). Analisis Kualitas Sumber Daya Insani Pekerja Lokal Pada Sektor Formal Dan Informal Di Kota Mataram. *Journal of Economics and Business*, 7(2), 251–274. <https://doi.org/10.29303/ekonobis.v7i2.82>
- Wahyudi, N., & Mahyuzar. (2018). Strategi Komunikasi Bpjs Ketenagakerjaan Dalam Meningkatkan Jumlah Pengguna Jasa Program BPJS Ketenagakerjaan Di Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsyiah*, 3(3).