

## Gambaran Prosedur Klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Juanda

Siska Prayuna Trimartina<sup>1</sup>, Agus Aan Adriansyah<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Mahasiswa Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan, Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya

<sup>2</sup> Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan, Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya

### Abstrak

#### Keywords :

BPJS Ketenagakerjaan, Klaim, JHT

#### Kontak :

Siska Prayuna Trimartina

Email: [Prayuna03@gmail.com](mailto:Prayuna03@gmail.com)

Fakultas Kesehatan, Universitas

Nahdlatul Ulama Surabaya

Vol 6 No 1 September 2023

DOI: <https://doi.org/10.31605/j-health.v2i1>

©2023J-Healt

ini adalah artikel dengan akses terbuka  
dibawah licensi CC BY-NC-4.0

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



**Pendahuluan** pemerintah telah menetapkan salah satu program, yaitu Jaminan Sosial Tenaga Kerja yang di wadahi oleh BPJS Ketenagakerjaan sebagai bentuk perlindungan dasar bagi tenaga kerja untuk menjaga harkat dan martabatnya sebagai manusia dalam mengatasi risiko yang timbul. program BPJS Ketenagakerjaan yang dinilai memiliki manfaat besar dalam menopang kehidupan tenaga kerja, baik saat ini maupun di masa tua nanti adalah program JHT. pelayanan pengajuan klaim program JHT dapat dilaksanakan melalui *online*, *onsite* dan manual dimana pengajuan *online* dapat dilakukan melalui website [lapakasik.bpjsketenagakerjaan .go.id](http://lapakasik.bpjsketenagakerjaan.go.id) atau melalui aplikasi berbasis mobile yang disebut (JMO). Dengan demikian pada penelitian ini akan dibahas mengenai prosedur pengajuan klaim program JHT melalui JMO, *Online*, *Onsite* dan manual. **Metode** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Instrumen penelitian ini menggunakan lembar observasi data. Data yang digunakan pada penelitian ini merupakan data sekunder yaitu pengajuan klaim program JHT bulan Januari-Desember Tahun 2022. Data dianalisis berdasarkan hasil dari instrumen penelitian. **Hasil** dari 22.740 pengajuan klaim program JHT, terdapat 13.924 klaim melalui *online*, 5.808 klaim melalui aplikasi JMO, 1.568 klaim melalui *onsite* dan 1.440 klaim melalui manual. **Kesimpulan** Pelaksanaan prosedur klaim program JHT di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Juanda sudah terlaksana dengan baik, dapat dilihat bahwasanya sebagian besar peserta mengajukan klaim melalui online akan tetapi masih terdapat sebagian kecil peserta yang mengajukan klaim program JHT melalui *manual* dan *onsite*. **Rekomendasi** BPJS Ketenagakerjaan perlu mendorong peserta agar mendapatkan sosialisasi khusus secara jelas dan terarah agar peserta terbiasa. Sehingga harapannya peserta dapat melakukan pengajuan pelayanan melalui online tanpa harus datang ke kantor cabang.

### Abstract

*Preliminary The government has established one of the programs, namely Workers' Social Security which is organized by BPJS Ketenagakerjaan as a basic form of protection for workers to maintain their dignity as human beings in overcoming risks that arise. the BPJS Employment program which is considered to have great benefits in supporting the lives of workers, both now and in their old age, is the JHT program. JHT program claim submission services can be carried out online, onsite and manually where online submissions can be made through the website [lapakasik.bpjsketenagakerjaan .go.id](http://lapakasik.bpjsketenagakerjaan.go.id) or through a mobile-based application called (JMO). Thus, this research will discuss*

*the procedures for submitting JHT program claims through JMO, Online, Onsite and manual. This research method uses a descriptive method with a case study approach. The research instrument used data observation sheets. The data used in this study is secondary data, namely the submission of claims for the JHT program in January-December 2022. The data is analyzed based on the results of the research instrument. The results of 22,740 JHT program claims submission, there were 13,924 claims online, 5,808 claims through the JMO application, 1,568 claims through onsite and 1,440 claims through manual. Conclusion The implementation of the JHT program claim procedure at the Juanda Branch Employment BPJS has been carried out well, it can be seen that most participants submit claims online, but there are still a small number of participants who submit JHT program claims through manual and onsite. BPJS Ketenagakerjaan recommendations need to encourage participants to get clear and directed special socialization so that participants get used to it. So it is hoped that participants can submit services online without having to come to the branch office.*

## PENDAHULUAN

Tenaga kerja memiliki risiko yang tidak terduga selama menjalankan tugasnya, diantaranya kecelakaan kerja, sakit, pensiun dan risiko lain yang mengakibatkan berkurangnya kapasitas tenaga kerja dalam mencari penghasilan (Azani, 2022). Pada saat bekerja, tenaga kerja tidak hanya berhak mendapatkan penghasilan yang layak namun juga tunjangan dan jaminan sosial sebagai bentuk perlindungan atas keselamatan dan kesehatan pekerja. Dengan demikian pemerintah telah menetapkan salah satu program, yaitu Jaminan Sosial Tenaga Kerja yang di wadahi oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan sebagai bentuk perlindungan dasar bagi tenaga kerja untuk menjaga harkat dan martabatnya sebagai manusia dalam mengatasi risiko yang timbul (Wijayanti, 2019).

BPJS Ketenagakerjaan memiliki lima program jaminan yaitu Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Pensiun (JP) dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP). Tenaga Kerja yang menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan terdiri dari peserta Penerima Upah (PU), Bukan Penerima Upah (BPU), Jasa Konstruksi (JAKON) dan Pekerja Migran Indonesia (PMI). BPJS Ketenagakerjaan Cabang Juanda merupakan salah satu kantor cabang dari Kantor Wilayah Jawa Timur (Kanwil Jatim). Sebagai salah satu kantor cabang, BPJS Ketenagakerjaan Cabang Juanda menerima pengajuan klaim dari peserta, salah satunya pengajuan klaim JHT.

Menurut Prasetio (2022), program yang dinilai memiliki manfaat yang sangat besar dalam menopang kehidupan tenaga kerja, baik saat ini maupun di masa tua nanti adalah program JHT. Sesuai dengan Permenaker No. 4 Tahun 2022, yang menyatakan bahwa program JHT dapat dibayarkan pada saat peserta memasuki usia pensiun, meninggal dunia atau mengalami cacat total tetap. Peserta yang memasuki usia pensiun juga termasuk peserta yang berhenti bekerja, baik pekerja yang mengundurkan diri, pekerja yang terkena PHK dan pekerja

yang meninggalkan Indonesia untuk selamanya. Dengan demikian semakin banyak peserta yang mengajukan klaim program JHT dikarenakan sudah tidak bekerja lagi (Pane, 2019).

Menurut penelitian Lestari (2021), menyatakan bahwa dalam melakukan pengajuan klaim program JHT peserta dapat mengajukan pelayanan melalui tiga jenis pelayanan yaitu manual, *online* dan *onsite*. Sesuai dengan penelitian Rasidin (2022), yang menyatakan bahwa pelayanan pengajuan klaim program JHT dapat dilaksanakan melalui *online*, *onsite* dan manual dimana pengajuan *online* dapat dilakukan melalui website [lapakasik.bpjsketenagakerjaan.go.id](http://lapakasik.bpjsketenagakerjaan.go.id) atau melalui aplikasi berbasis mobile yang disebut (JMO).

Pengajuan klaim yang dilakukan oleh peserta melalui beberapa jenis pelayanan tersebut memiliki prosedur masing-masing. Sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan yaitu Permenaker No 4 Tahun 2022 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pembayaran Manfaat Jaminan Hari Tua. Dengan demikian pada penelitian ini akan dibahas mengenai prosedur pengajuan klaim program JHT melalui empat jenis pelayanan, yaitu melalui JMO, *Online*, *Onsite* dan manual.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Instrumen penelitian ini menggunakan lembar observasi data. Data yang digunakan pada penelitian ini merupakan data sekunder yaitu pengajuan klaim program JHT bulan Januari-Desember Tahun 2022. Data dianalisis berdasarkan hasil dari instrumen penelitian. Penelitian dilakukan pada bulan juni 2023 di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Juanda.

## HASIL PENELITIAN

Menurut data pengajuan klaim program JHT di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Juanda terdapat 22.740 pengajuan klaim. Dengan persebaran sebagai berikut :

Bulan	Jenis Pengajuan Klaim				Total
	JMO	Online	Onsite	Manual	
Januari	338	1054	128	63	1.583
Februari	425	1208	208	67	1.908
Maret	492	1981	240	37	2.750
April	665	1789	196	151	2.801
Mei	405	572	123	162	1.262
Juni	508	1057	158	138	1.862
Juli	442	1043	118	95	1.698
Agustus	667	936	128	397	2.128
September	597	1170	69	99	1.935
Oktober	307	1180	65	124	1.676
November	474	936	58	55	1.52
Desember	488	998	77	52	1.615
Total	5.808	13.924	1.568	1.439	22.740

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa dari 22.740 pengajuan klaim program JHT, terdapat 13.924 peserta yang mengajukan klaim melalui *online*, 5.808 peserta yang mengajukan klaim melalui aplikasi JMO, 1.568 peserta yang mengajukan klaim melalui *onsite* dan 1.440 peserta yang mengajukan klaim melalui manual.

## PEMBAHASAN

Jenis pelayanan yang digunakan oleh peserta program JHT di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Juanda terdiri dari JMO, *online*, *onsite* dan manual.

### 1. Pengajuan Klaim JHT melalui JMO

Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) merupakan bentuk kelanjutan pengembangan dari aplikasi BPJSTKU yang diluncurkan pada Tahun 2016. JMO menjadi layanan digital terbaru yang dihadirkan oleh BPJS Ketenagakerjaan yang memiliki fitur dan tampilan yang lebih lengkap dari aplikasi sebelumnya. Fitur yang dimiliki aplikasi JMO antara lain pengkinian data, pengajuan dan lacak klaim JHT, simulasi

daldo JHT dan JP, pengaduan dan laporan. Peserta tidak perlu datang ke kantor cabang sehingga dapat menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien dengan menghemat waktu dan biaya. Keseluruhan fitur tersebut bertujuan untuk mempermudah akses layanan publik terhadap layanan-layanan BPJS Ketenagakerjaan. Hingga saat ini aplikasi ini sudah diunduh sebanyak 10 juta kali (Samudera, 2022).

Langkah pertama yakni peserta mendownload atau menginstal aplikasi JMO. Kemudian peserta dapat login di aplikasi dengan pembuatan akun terlebih dahulu. Peserta dapat melakukan pengkinian data terlebih dahulu guna memastikan kebenaran data kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan. Jika sudah melakukan pengkinian data, peserta dapat melanjutkan proses pengajuan klaim JHT dengan tahapan pilih menu Jaminan Hari Tua, pilih menu klaim, jika memenuhi syarat pengajuan klaim JHT melalui aplikasi JMO, klik selanjutnya. Kemudian pilih sebab klaim, klik selanjutnya. Lakukan pengecekan Data Kepesertaan, jika data sudah benar bisa klik sudah. Lakukan swafoto dengan ketentuan yang sudah ada sesuai di aplikasi. Lengkapi data NPWP dan rekening yang aktif, kemudian klik selanjutnya. Pada halaman rincian saldo JHT, ditampilkan rincian saldo yang akan dibayarkan, kemudian klik selanjutnya. Lakukan pengecekan ulang keseluruhan data untuk memastikan data sudah benar sebelum data tersimpan, jika data sudah benar, klik simpan. Setelah semua selesai peserta dapat melihat menu Tracking untuk mengetahui proses klaim.

### 2. Pengajuan klaim JHT melalui Online

Peserta dapat mengajukan klaim JHT tanpa harus datang ke kantor cabang yakni melalui website [lapakasik.bpjsketenagakerjaan .go.id](http://lapakasik.bpjsketenagakerjaan.go.id). peserta dapat mengisi data diri sesuai dengan yang tertera di website, kemudian unggah semua dokumen persyaratan dan foto diri terbaru tampak depan dengan jenis file JPG/JPEG/PNG/PDF maksimal ukuran file adalah 6MB, saat mendapat konfirmasi data pengajuan, klaim simpan. Selanjutnya peserta

akan mendapatkan jadwal wawancara secara online dengan Customer Service yang dikirimkan melalui email yang telah didaftarkan. Peserta akan dihubungi petugas untuk verifikasi data melalui panggilan video call. Setelah proses selesai saldo JHT akan dikirimkan ke rekening yang telah dilampirkan di formulir pengajuan.

### 3. Pengajuan Klaim JHT melalui Onsite

Pengajuan klaim melalui onsite yaitu pengajuan klaim yang hampir sama dengan pengajuan secara online, hanya saja yang membedakan yaitu proses pengajuan onsite mengharuskan peserta tetap harus datang ke kantor cabang untuk melakukan scan kode QR. Tahap pertama yang dilakukan oleh peserta yaitu mempersiapkan dokumen/berkas yang dibutuhkan untuk mengajukan klaim. Setelah semuanya lengkap peserta dapat mendatangi kantor cabang untuk melakukan scan QR Code. Kemudian peserta dapat mengunggah dokumen/berkas yang telah dipersiapkan sebelumnya. Selanjutnya peserta akan mendapatkan email dari pihak kantor terkait jadwal wawancara, jika sudah peserta dapat melakukan wawancara melalui video call. Tahap terakhir yaitu peserta menunggu proses pencairan berhasil.

### 4. Pengajuan Klaim JHT melalui Manual

Peserta yang ingin mengajukan klaim JHT dapat mendatangi kantor cabang, dengan mengikuti setiap proses sesuai dengan ketentuan dan prosedur klaim di Kantor Cabang. Proses pertama yang dilakukan peserta ialah peserta mengisi formulir (F5) pengajuan pembayaran manfaat JHT, dimana formulir tersebut berisi data diri peserta beserta keterangan yang diperlukan. Jika sudah peserta dapat mengambil nomor antrian ke satpam untuk melanjutkan ke tahap wawancara, kemudian peserta dapat menyiapkan dokumen persyaratan yang harus dilampirkan dalam pengajuan klaim, seperti KTP, KPJ dan lain sebagainya. Setelah itu peserta akan dilakukan proses pemanggilan yang ditujukan untuk proses wawancara dan verifikasi data serta pengecekan dokumen sudah atau belum

memenuhi persyaratan sesuai dengan nomor antrian. langkah selanjutnya jika sudah memenuhi persyaratan dan menyelesaikan proses wawancara peserta akan dilakukan foto wajah oleh petugas sebagai salah satu dokumen tambahan dalam persyaratan pengajuan klaim. Kemudian peserta akan memperoleh tanda bukti yang menerangkan bila dokumen persyaratan sudah sesuai agar bisa diproses lebih lanjut untuk tahap pembayaran manfaat jaminan ke nomor rekening.

### KESIMPULAN

Pelaksanaan prosedur klaim program JHT di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Juanda sudah terlaksana dengan baik, dapat dilihat bahwasanya sebagian besar peserta mengajukan klaim melalui online akan tetapi masih terdapat sebagian kecil peserta yang mengajukan klaim program JHT melalui *manual* dan *onsite*. BPJS Ketenagakerjaan perlu terus mendorong peserta agar mendapatkan pelayanan berbasis elektronik seperti sosialisasi khusus kepada peserta secara jelas dan terarah agar peserta terbiasa. Sehingga harapannya peserta dapat melakukan pengajuan pelayanan melalui online tanpa harus datang ke kantor cabang.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih penulis ucapkan kepada bapak Agus Aan Adriansyah, S.KM., M.Kes, yang senantiasa membimbing saya dalam menyelesaikan studi ini, kepada pihak BPJS Ketenagakerjaan Cabang Juanda yang berkenan memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan studi ini, dan kedua orang tua penulis serta teman-teman yang selalu memberikan doa dan dukungannya.

### REFERENSI

Azani, F., Febriyanti, L., Syahdilla, I., & Guring, F. (2022). Analisis Sistem Klaim Jaminan Hari Tua dan Perhitungannya pada BPJS

- Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara.  
*Florona*. 1 (2).
- Lestari, I., Hirawati, H. (2021). Analisis Sistem Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Cilacap. *Jurnal Akuntansi & Bisnis*. 7 (2).
- Pane, M. (2019). Analisis Sistem Klaim Jaminan Hari Tua dan Perhitungannya pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara.
- Peraturan Menteri Ketenagakerjaan. (2022). Tata Cara dan Persyaratan Pembayaran Manfaat Jaminan Hari Tua. RI.
- Prasetio, Muhammad Daffa (2022) Analisis Prosedur Klaim Jaminan Hari Tua pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bandar Lampung. Skripsi diploma, Politeknik Negeri Lampung.
- Rasidin. (2022). Efektivitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan pada Masa Pandemi Covid-19 di Medan Kota. Medan Area University.
- Samudera, M. F. D., & Pertiwi, V. I. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Jamsostek Mobile (JMO) (Studi Kasus di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Kota Surabaya). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* , 8 (1).
- Wijayanti, P. (2019). Implementasi Kebijakan Manfaat Jaminan Hari Tua di Indonesia. *Journal of Public Sector Innovations*. 4.