



Pelaksanaan Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan: Studi Pengalaman Magang di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bali Gianyar

Dhiyaa Candra Hadi

I Dewa Ayu Putri Wirantari *

Universitas Udayana



* Correspondence: putriwirantari@unud.ac.id

Abstract

This study aims to describe the implementation of the employment social security program based on internship experiences at BPJS Ketenagakerjaan. This research employed a descriptive qualitative approach with data collected through observation, unstructured interviews, and documentation. Data analysis followed Miles and Huberman's interactive model consisting of data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that participant service procedures follow established Standard Operating Procedures (SOPs) and are supported by a digital system that streamlines workflow. Service quality performs well in terms of responsiveness and assurance, although improvements are needed in the empathy dimension. The processing of Old-Age Benefits (JHT) claims runs effectively, but several challenges remain, including incomplete documents and limited participant understanding of claim procedures. Membership data management is carried out digitally; however, technical issues such as system errors and data entry mistakes are still encountered. Program outreach activities run effectively, yet social security literacy among informal workers remains low. Overall, the implementation of employment social security programs at BPJS Ketenagakerjaan is relatively effective, but further improvements are needed in communication, participant understanding, and service quality to ensure optimal worker protection.

Keywords: BPJS Ketenagakerjaan, public service, social security, internship, membership administration.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan pelaksanaan program jaminan sosial ketenagakerjaan berdasarkan pengalaman magang di BPJS Ketenagakerjaan. Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara tidak terstruktur, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan menggunakan model analisis Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pelayanan kepesertaan telah mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) dan didukung oleh sistem digital yang membantu mempercepat alur kerja. Kualitas pelayanan terlihat cukup baik pada dimensi responsiveness dan assurance, namun masih diperlukan peningkatan pada dimensi empathy. Pelayanan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) berjalan cukup efektif, meskipun masih ditemukan kendala seperti ketidaklengkapan dokumen dan kurangnya pemahaman peserta mengenai prosedur klaim. Pengelolaan data kepesertaan telah dilakukan secara digital, tetapi masih menghadapi tantangan teknis seperti gangguan sistem dan kesalahan input data. Kegiatan sosialisasi berjalan baik, namun tingkat literasi jaminan sosial masyarakat terutama di sektor informal masih rendah. Secara keseluruhan, pelaksanaan program jaminan sosial di BPJS Ketenagakerjaan telah berjalan cukup baik, tetapi memerlukan peningkatan dalam aspek komunikasi, pemahaman peserta, dan kualitas pelayanan agar tujuan perlindungan tenaga kerja dapat tercapai secara optimal.

Kata kunci: BPJS Ketenagakerjaan, pelayanan publik, jaminan sosial, magang, administrasi kepesertaan.

I. Pendahuluan

Sejarah penyelenggaraan jaminan sosial ketenagakerjaan di Indonesia sudah dimulai sejak masa awal kemerdekaan dengan berbagai peraturan yang muncul, termasuk Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1947

jo UU Nomor 2 Tahun 1951 tentang Kecelakaan Kerja dan sejumlah regulasi lainnya yang menjadi dasar awal penyelenggaraan perlindungan sosial bagi pekerja (BPJS Ketenagakerjaan). Pada perkembangannya, lembaga penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan berbentuk PT Jamsostek (Persero) yang berdiri sejak era Orde Baru, dan kemudian mengalami modernisasi seiring dengan diterbitkannya Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, yang menegaskan pentingnya sistem jaminan sosial nasional di Indonesia (BPJS Ketenagakerjaan).

Kemajuan signifikan terjadi ketika Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) disahkan. UU ini mewajibkan pembentukan badan penyelenggara jaminan sosial yang berbadan hukum publik, termasuk BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan, guna memperluas jangkauan dan kualitas perlindungan sosial kepada seluruh pekerja (JDIH Kemenkeu). Berdasarkan amanat UU tersebut, PT Jamsostek kemudian bertransformasi menjadi BPJS Ketenagakerjaan sejak 1 Januari 2014, dan mulai beroperasi penuh menyelenggarakan program jaminan sosial ketenagakerjaan pada 1 Juli 2015. Transformasi ini menandai era baru dalam penyelenggaraan jaminan sosial di Indonesia yang lebih inklusif dan menyeluruh. (BPJS Ketenagakerjaan+1)

Jaminan sosial ketenagakerjaan merupakan salah satu instrumen penting dalam memberikan perlindungan bagi tenaga kerja terhadap risiko sosial ekonomi yang mungkin timbul selama masa kerja maupun setelah hubungan kerja berakhir. Pemerintah Indonesia melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 membentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan program jaminan sosial bagi seluruh pekerja di Indonesia (Kementerian Ketenagakerjaan, 2020). Program yang diselenggarakan meliputi Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP), yang keseluruhannya bertujuan meningkatkan kesejahteraan pekerja serta memberikan kepastian perlindungan atas risiko kerja (BPJS Ketenagakerjaan, 2022).

Sebagai lembaga publik yang memiliki peran strategis, BPJS Ketenagakerjaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang efektif, transparan, dan akuntabel. Penerapan tata kelola yang baik sangat dibutuhkan agar seluruh program jaminan sosial dapat berjalan secara optimal dan menjangkau seluruh segmen pekerja, baik formal maupun informal (Suwandi, 2021). Oleh karena itu, keberhasilan implementasi program tidak hanya bergantung pada regulasi, tetapi juga pada kualitas layanan, sistem administrasi, dan kemampuan lembaga dalam memastikan kemudahan akses bagi peserta.

Kegiatan magang di BPJS Ketenagakerjaan memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk mengamati secara langsung bagaimana proses penyelenggaraan program jaminan sosial ketenagakerjaan dilaksanakan. Melalui keterlibatan dalam aktivitas operasional seperti pelayanan peserta, pengelolaan administrasi kepesertaan, hingga sosialisasi program, mahasiswa dapat memperoleh pemahaman komprehensif mengenai dinamika pelaksanaan jaminan sosial di lapangan (Rahmawati & Putra, 2021). Pengalaman tersebut tidak hanya menambah wawasan akademik, tetapi juga memberikan gambaran nyata mengenai tantangan serta upaya BPJS Ketenagakerjaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, jurnal ini disusun untuk menguraikan pengalaman magang penulis dalam melihat secara langsung implementasi program jaminan sosial ketenagakerjaan di BPJS Ketenagakerjaan. Fokus pembahasan meliputi mekanisme kerja, pelayanan peserta, kendala yang ditemui, serta kontribusi kegiatan magang terhadap pemahaman mengenai sistem jaminan sosial di Indonesia.

II. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada pengamatan langsung, pengalaman selama magang, serta pemahaman mendalam mengenai proses pelaksanaan program jaminan sosial di BPJS Ketenagakerjaan. Penelitian kualitatif

memungkinkan peneliti menggambarkan fenomena secara natural dan apa adanya tanpa manipulasi variabel.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa teknik yang saling melengkapi guna memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai pelaksanaan program jaminan sosial ketenagakerjaan di BPJS Ketenagakerjaan. Teknik pertama yang digunakan adalah **observasi**, yaitu pengamatan langsung yang dilakukan peneliti selama kegiatan magang berlangsung. Melalui observasi ini, peneliti dapat melihat secara nyata bagaimana proses pelayanan peserta dilaksanakan, mulai dari alur pendaftaran, verifikasi data, hingga penanganan klaim jaminan. Observasi juga memberikan kesempatan kepada peneliti untuk memahami pola kerja pegawai, interaksi antara frontliner dengan peserta, serta dinamika administrasi kepesertaan yang terjadi dalam kegiatan operasional sehari-hari.

Selain observasi, peneliti juga menggunakan teknik wawancara tidak terstruktur untuk menggali informasi lebih mendalam. Wawancara dilakukan dengan beberapa pegawai BPJS Ketenagakerjaan pada bagian-bagian yang berkaitan langsung dengan program jaminan sosial. Dengan teknik wawancara tidak terstruktur, peneliti dapat menyesuaikan pertanyaan secara fleksibel sesuai situasi dan respons informan sehingga informasi yang diperoleh menjadi lebih natural dan kaya. Wawancara ini memberikan pemahaman tambahan mengenai prosedur pelayanan, tantangan yang dihadapi pegawai dalam implementasi program, serta pandangan mereka mengenai upaya peningkatan kualitas layanan.

Teknik pengumpulan data berikutnya adalah dokumentasi, yaitu peneliti mengumpulkan berbagai dokumen yang relevan dan diperbolehkan untuk diakses selama kegiatan magang. Dokumen tersebut meliputi Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan, brosur atau materi sosialisasi program, laporan kegiatan, serta catatan internal yang berkaitan dengan proses administrasi kepesertaan. Selain itu, peneliti juga menggunakan catatan harian magang sebagai bagian dari data dokumentasi untuk merekam seluruh pengalaman, pengamatan, serta kejadian penting yang dialami selama berada di lingkungan BPJS Ketenagakerjaan. Dokumentasi ini memberikan informasi pendukung yang memperkuat hasil observasi dan wawancara.

Melalui kombinasi ketiga teknik tersebut yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi penelitian ini memperoleh data yang lebih lengkap, mendalam, dan dapat dipertanggungjawabkan sehingga mampu memberikan gambaran yang utuh mengenai pelaksanaan program jaminan sosial ketenagakerjaan.

Proses analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara bertahap agar seluruh informasi yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dapat diolah menjadi temuan yang bermakna. Analisis data dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif mengikuti model interaktif Miles dan Huberman, yang terdiri atas reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Ketiga tahapan ini berlangsung secara berulang dan saling berkaitan selama proses penelitian.

Tahap pertama adalah reduksi data, yaitu proses memilih, memusatkan perhatian, menyederhanakan, dan mengorganisasikan data mentah yang diperoleh di lapangan. Pada tahap ini, peneliti menyeleksi informasi yang relevan dengan fokus penelitian, seperti aktivitas pelayanan, alur administrasi, serta penjelasan pegawai mengenai program jaminan sosial. Data yang tidak berkaitan langsung dengan tujuan penelitian disisihkan agar analisis lebih terarah. Reduksi data juga mencakup pembuatan ringkasan wawancara, penandaan informasi penting pada catatan lapangan, serta klasifikasi dokumen yang ditemukan selama magang.

Tahap kedua adalah penyajian data, yaitu proses menyusun data yang telah direduksi ke dalam bentuk yang sistematis sehingga mudah dipahami dan dianalisis lebih lanjut. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif, tabel rangkuman aktivitas, dan skema sederhana mengenai

alur pelayanan peserta. Dengan penyajian yang terstruktur, peneliti dapat melihat pola, hubungan antarproses, serta dinamika yang terjadi dalam pelaksanaan program jaminan sosial di BPJS Ketenagakerjaan. Tahap ini membantu peneliti untuk mengorganisasi berbagai informasi sehingga menghasilkan gambaran yang menyeluruh.

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan, yaitu proses merumuskan temuan-temuan utama berdasarkan data yang telah disajikan. Kesimpulan ditarik secara bertahap sambil terus memverifikasi data melalui perbandingan antara hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Verifikasi ini dilakukan untuk memastikan bahwa kesimpulan yang diperoleh valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Pada tahap ini, peneliti mengidentifikasi bagaimana pelaksanaan program jaminan sosial berlangsung, kendala yang dihadapi, serta upaya perbaikan yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan.

Ketiga tahapan analisis tersebut tidak dilakukan secara linear, melainkan berulang selama proses penelitian, sehingga analisis dapat dilakukan secara mendalam dan berkesinambungan. Dengan prosedur analisis ini, penelitian dapat menghasilkan pemahaman yang komprehensif mengenai pelaksanaan program jaminan sosial ketenagakerjaan berdasarkan pengalaman magang.

II. Hasil dan Bahasan

Pelaksanaan Pelayanan Kepesertaan

Berdasarkan observasi selama magang, proses pelayanan kepesertaan di BPJS Ketenagakerjaan dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu: pendaftaran peserta, verifikasi data, penginputan data ke dalam sistem, dan penerbitan kartu kepesertaan. Setiap tahap telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang cukup jelas. Petugas frontliner menunjukkan kemampuan dalam memberikan informasi terkait manfaat program serta persyaratan administrasi kepada peserta.

Kualitas pelayanan yang diberikan dapat dianalisis menggunakan teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Dari lima dimensi pelayanan, dimensi responsiveness dan assurance terlihat menonjol. Petugas bersikap responsif dalam menjawab pertanyaan dan memberikan penjelasan yang dibutuhkan peserta. Sementara itu, dimensi empathy masih perlu ditingkatkan karena beberapa peserta yang kurang memahami informasi tampak membutuhkan perhatian lebih banyak. Temuan ini sejalan dengan konsep pelayanan publik yang menekankan pentingnya pelayanan cepat, tepat, dan humanis (Denhardt & Denhardt, 2015).

Pelayanan Klaim

Pada bagian klaim manfaat BPJS Ketenagakerjaan, proses yang diamati meliputi pengecekan kelengkapan dokumen, validasi identitas peserta, penjelasan mengenai manfaat, serta penyampaian status pengajuan melalui sistem digital. Secara umum, pelaksanaan klaim berjalan cukup efektif karena telah didukung oleh sistem pelayanan berbasis digital.

Namun demikian, masih ditemukan kendala seperti kurang lengkapnya dokumen peserta, kurangnya pemahaman peserta mengenai ketentuan klaim, serta antrean pada jam-jam tertentu. Kondisi ini menggambarkan bahwa implementasi kebijakan membutuhkan komunikasi yang jelas kepada masyarakat, sebagaimana ditegaskan oleh Edwards III (1980) bahwa komunikasi merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan implementasi kebijakan publik. Oleh karena itu, diperlukan upaya sosialisasi yang lebih masif agar peserta memahami prosedur klaim secara benar.

Tabel 1.1 peserta aktif bpjs ketenagakerjaan ganyar

Jumlah Peserta Aktif	3 Target Coverage
Penerima Upah (termasuk PMI)	223,375
Bukan Penerima Upah	209,878
Jasa Konstruksi ***	18,335
Total (a+b+c)	451,588

Gambar 1.1 jumlah klaim per program

Klaim		
	Klaim	Normal
 JHT	19.018 MOM : 7,32% YoY : 88,79%	295 M MOM : 6,93% YoY : 61,87%
 JKK	4.499 MOM : 3,19% YoY : 158,61%	31 M MOM : 3,83% YoY : 215,07%
 JKM	1.329 MOM : 7,38% YoY : 16,88%	45 M MOM : 7,58% YoY : 11,78%
 JP	265 MOM : 9,88% YoY : 27,88%	4 M MOM : 108,13% YoY : 82,88%
 JKP	552 MOM : 1,83% YoY : 1.108,08%	1 M MOM : 101,80% YoY : 1.781,89%
TOTAL	25.663	375 M

Administrasi Kepesertaan dan Pengelolaan Data

Hasil pengamatan pada bagian administrasi menunjukkan bahwa pengelolaan data peserta telah dilakukan melalui sistem digital terintegrasi. Pegawai melakukan input data, pembaruan informasi peserta, serta penyimpanan dokumen digital sesuai standar keamanan data. Efisiensi sistem ini mendukung prinsip good governance, terutama pada aspek transparansi dan akuntabilitas (World Bank, 2017).

Namun, tantangan tetap ada, seperti kesalahan input, jaringan sistem yang kadang lambat, dan kebutuhan peningkatan literasi digital peserta. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi meningkatkan efektivitas pelayanan, peran sumber daya manusia dan kualitas infrastruktur tetap menjadi faktor penting untuk menjamin keberhasilan pelaksanaan program.

Sosialisasi Program Jaminan Sosial

Selama magang, peneliti juga mengikuti beberapa kegiatan sosialisasi yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan kepada pekerja informal dan pelaku usaha. Kegiatan ini bertujuan meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya perlindungan jaminan sosial. Menurut teori ILO (2017), sosialisasi merupakan elemen penting dalam memperluas cakupan jaminan sosial ke seluruh masyarakat pekerja.

Hasil observasi menunjukkan bahwa sosialisasi berjalan baik, namun tantangan terletak pada keterbatasan pemahaman peserta sosialisasi dan rendahnya minat sebagian pekerja informal untuk mendaftar karena faktor ekonomi. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang menyebutkan bahwa tingkat literasi jaminan sosial memengaruhi tingkat kepesertaan (Nurhayati, 2020). Oleh karena itu, metode sosialisasi perlu lebih variatif dan disesuaikan dengan karakteristik kelompok sasaran.

Analisis Umum Pelaksanaan Program

Secara keseluruhan, pelaksanaan program jaminan sosial ketenagakerjaan di kantor tempat magang peneliti berjalan cukup efektif. SOP telah diterapkan dengan baik, pelayanan dilakukan secara profesional, dan digitalisasi layanan membantu mempercepat proses administrasi. Namun, tantangan tetap muncul dalam bentuk:

- Kurangnya pemahaman peserta terkait prosedur layanan
- Ketergantungan pada sistem digital yang kadang mengalami kendala
- Kebutuhan peningkatan kemampuan komunikasi pegawai dalam menghadapi peserta yang kurang memahami teknis program

Temuan-temuan ini menunjukkan bahwa implementasi program jaminan sosial tidak hanya bergantung pada regulasi, tetapi juga pada kualitas pelaksana dan kemampuan lembaga dalam memberikan pelayanan adaptif kepada masyarakat.

IV. Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama kegiatan magang di BPJS Ketenagakerjaan, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program jaminan sosial ketenagakerjaan pada dasarnya telah berjalan dengan cukup efektif dan sesuai dengan prinsip pelayanan publik. Proses pelayanan kepesertaan, mulai dari pendaftaran hingga verifikasi data, telah mengikuti Standar Operasional Prosedur dan didukung oleh sistem digital yang mempermudah alur kerja. Kualitas pelayanan menunjukkan dimensi responsiveness dan assurance yang baik, meskipun masih diperlukan peningkatan pada aspek empathy agar pelayanan lebih humanis sesuai dengan teori kualitas layanan.

Pada proses klaim, khususnya Jaminan Hari Tua (JHT), pelaksanaan sudah cukup efisien berkat pemanfaatan teknologi informasi. Namun, kendala seperti ketidaklengkapan dokumen dan kurangnya pemahaman peserta masih menjadi hambatan yang memengaruhi kelancaran layanan. Hal ini menegaskan bahwa komunikasi menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan, sebagaimana dinyatakan dalam teori implementasi Edwards III.

Sementara itu, administrasi kepesertaan yang berbasis digital telah mendukung prinsip good governance, terutama pada aspek transparansi dan akuntabilitas. Meski demikian, faktor teknis seperti gangguan sistem dan kesalahan input menunjukkan bahwa digitalisasi tetap membutuhkan dukungan infrastruktur dan kompetensi sumber daya manusia yang memadai.

Kegiatan sosialisasi program jaminan sosial kepada masyarakat pekerja, terutama sektor informal, menunjukkan peran penting dalam meningkatkan literasi jaminan sosial. Meskipun demikian, tingkat pemahaman serta minat masyarakat masih bervariasi sehingga metode sosialisasi perlu terus disesuaikan dengan karakteristik peserta.

Secara keseluruhan, pelaksanaan program jaminan sosial ketenagakerjaan telah berjalan baik, tetapi masih memerlukan optimalisasi terutama pada aspek komunikasi, pemahaman peserta, dan peningkatan kualitas pelayanan. Temuan ini menguatkan bahwa keberhasilan implementasi program jaminan sosial bukan hanya bergantung pada regulasi, tetapi juga pada kualitas pelayanan, kapasitas pelaksana, serta efektivitas sosialisasi kepada masyarakat.

Daftar Pustaka

- BPJS Ketenagakerjaan. (2022). *Laporan Tahunan BPJS Ketenagakerjaan 2022*. BPJS Ketenagakerjaan.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. Routledge.
- Edwards, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Congressional Quarterly Press.
- International Labour Organization (ILO). (2017). *World Social Protection Report*. International Labour Office.
- Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia. (2020). *Perkembangan Pelaksanaan Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan*. Kemenaker RI.
- Nurhayati, T. (2020). *Literasi Jaminan Sosial dan Dampaknya terhadap Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan*. *Jurnal Kebijakan Publik Indonesia*, 5(2), 101–113.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rahmawati, S., & Putra, D. (2021). Analisis Pelayanan Publik pada BPJS Ketenagakerjaan. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 112–123.
- Suwandi, B. (2021). Tata Kelola Lembaga Publik dalam Penyelenggaraan Jaminan Sosial. *Jurnal Kebijakan Publik*, 6(1), 45–56.
- World Bank. (2017). *World Development Report: Governance and the Law*. World Bank.