

**EFEKTIVITAS KLAIM PESERTA JAMINAN HARI TUA (JHT) DI
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)
KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG BENGKULU**

Oleh:
Sisil Praseni*, Suratman, Yorry Hardayani

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bengkulu, Indonesia

*Email Koresponden : sisilpraseni745@gmail.com

Abstrak

Layanan klaim Program Jaminan Hari Tua (JHT) merupakan salah satu layanan utama BPJS Ketenagakerjaan yang memberikan manfaat tunai kepada peserta yang memasuki usia pensiun, mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia. Meskipun program JHT berperan penting dalam perlindungan finansial pekerja, masih banyak pekerja di Kota Bengkulu yang belum tercakup sebagai peserta. Selain itu, jumlah pengajuan klaim JHT menunjukkan penurunan dalam beberapa tahun terakhir, yang mengindikasikan adanya permasalahan dalam efektivitas layanan klaim. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas layanan klaim JHT di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bengkulu. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas layanan Borril CS et al. (2001) yang meliputi empat indikator, yaitu ketersediaan, aksesibilitas, keterjangkauan, dan akseptabilitas. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap petugas layanan dan peserta JHT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas layanan klaim JHT belum optimal. Keterbatasan sumber daya manusia, kendala akses layanan terutama bagi peserta lanjut usia, adanya biaya tidak langsung, serta keterlambatan layanan dan kurangnya kejelasan informasi menjadi faktor utama yang memengaruhi rendahnya efektivitas layanan klaim JHT.

Kata kunci: BPJS Ketenagakerjaan, Jaminan Hari Tua (JHT), Layanan Klaim.

Abstract

The Old Age Security (JHT) claim service is a core service of the Employment Social Security Agency (BPJS Ketenagakerjaan), providing cash benefits to participants who reach retirement age, experience permanent total disability, or pass away. Despite its vital role in ensuring workers' financial protection, a significant proportion of workers in Bengkulu City remain uncovered by BPJS Ketenagakerjaan. Moreover, the number of JHT claims has declined in recent years, indicating potential issues in service effectiveness. This study aims to examine the effectiveness of JHT claim services at the BPJS Ketenagakerjaan Bengkulu Branch Office. The analysis is based on Borril CS et al.'s (2001) service effectiveness theory, which includes four indicators: availability, accessibility, affordability, and acceptability. A descriptive qualitative approach was employed, with data collected through observation, in-depth interviews, and documentation involving service officers and JHT participants. The findings reveal that JHT claim service effectiveness has not been optimally achieved. Insufficient human resources, limited service accessibility—particularly for elderly participants—indirect costs incurred during the claim process, as well as service delays and unclear information, are the main factors affecting service performance. These conditions contribute to the declining participation and interest in submitting JHT claims.

Keywords: BPJS Ketenagakerjaan, Old Age Security (JHT), Claim Services.

A. Pendahuluan

Program Jaminan Hari Tua (JHT) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan memiliki peran penting dalam memberikan perlindungan finansial bagi tenaga kerja ketika memasuki masa pensiun, mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia. Meskipun program JHT memiliki manfaat yang signifikan, data empiris menunjukkan adanya penurunan jumlah klaim dari tahun ke tahun. Pada tahun 2023, jumlah klaim peserta JHT di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu tercatat mengalami penurunan sebesar 20,32 persen, dari 8.317 klaim pada tahun 2022 menjadi 6.627 klaim pada tahun 2023. Penurunan ini menjadi perhatian penting karena dapat mengindikasikan adanya kendala dalam penyelenggaraan pelayanan klaim JHT, khususnya terkait dengan efektivitas proses pelayanan yang diterima oleh peserta.

Fenomena tersebut mengarah pada adanya gap empiris, yaitu belum optimalnya efektivitas pelayanan klaim JHT. Berdasarkan hasil pengamatan awal serta wawancara dengan peserta dan pihak BPJS Ketenagakerjaan, ditemukan sejumlah faktor yang berpotensi memengaruhi kondisi tersebut, antara lain keterbatasan peserta dalam mengakses informasi terkait klaim JHT, permasalahan dalam proses verifikasi data peserta, serta rendahnya pemahaman peserta terhadap prosedur klaim. Selain itu, faktor internal organisasi seperti keterbatasan jumlah sumber daya

manusia dan kurang memadainya fasilitas penunjang pelayanan juga diduga berpengaruh terhadap kelancaran proses klaim. Dengan demikian, permasalahan utama dalam penelitian ini difokuskan pada bagaimana efektivitas pelayanan klaim JHT dilaksanakan serta faktor-faktor yang memengaruhinya di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu.

Dari sisi teoretis, terdapat gap teoritis terkait penerapan teori efektivitas pelayanan dalam konteks pelayanan klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan. Teori efektivitas pelayanan yang dikemukakan oleh Borril CS et al. (2001) menekankan empat aspek utama, yaitu availability (ketersediaan), accessibility (aksesibilitas), affordability (keterjangkauan), dan acceptability (penerimaan). Meskipun teori ini telah digunakan dalam berbagai kajian pelayanan publik, penerapannya secara spesifik pada pelayanan klaim JHT masih menunjukkan hasil yang beragam. Sejumlah penelitian terdahulu mengenai efektivitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan menunjukkan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan telah dilakukan, namun masih terdapat beberapa aspek yang belum sepenuhnya memenuhi indikator efektivitas yang diharapkan. Oleh karena itu, diperlukan kajian lebih mendalam untuk menelaah bagaimana keempat aspek efektivitas pelayanan tersebut diterapkan dalam pelayanan klaim JHT.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan memahami secara mendalam fenomena yang terjadi dalam proses klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas klaim, serta mengidentifikasi kendala-kendala yang ada, seperti ketersediaan sumber daya manusia, aksesibilitas, keterjangkauan, dan penerimaan dari peserta klaim.

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas dan mendetail mengenai kondisi yang sedang diteliti, dalam hal ini adalah efektivitas klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu. Penelitian ini tidak bertujuan untuk menguji hipotesis, melainkan untuk menggambarkan proses klaim, menganalisis kendala yang ada, serta mengevaluasi sejauh mana klaim peserta dapat diproses secara efektif.

Lokus dan Tempat Penelitian

Lokus penelitian ini adalah BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu yang terletak di Jalan Pangeran Natadirja Kilometer 7,5,

Kota Bengkulu. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada kenyataan bahwa BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bengkulu memiliki banyak peserta klaim JHT, namun mengalami penurunan klaim di tahun-tahun terakhir. Penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas klaim JHT pada cabang tersebut.

Informan Penelitian

Informan penelitian ditetapkan menggunakan purposive sampling, yaitu dipilih berdasarkan keterlibatan langsung dan pengetahuan informan terhadap proses pelayanan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu, guna memperoleh data yang mendalam dan relevan dengan tujuan penelitian. Jumlah informan sebanyak 10 orang, ditentukan berdasarkan pertimbangan kejemuhan data (*data saturation*), di mana informasi yang diperoleh telah berulang dan tidak menghasilkan temuan baru yang signifikan.

Komposisi informan terdiri dari informan internal dan eksternal secara proporsional untuk memperoleh sudut pandang yang seimbang antara penyelenggara dan penerima layanan. Informan internal meliputi Customer Service Officer (CSO), petugas pelayanan klaim, dan pegawai administrasi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu, sedangkan informan eksternal berasal dari peserta program JHT yang telah mengajukan klaim, baik yang berhasil maupun yang tidak berhasil. Pembagian

informan tersebut bertujuan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas pelayanan klaim JHT.

Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui tiga teknik utama, yaitu observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, yang digunakan secara saling melengkapi untuk memperoleh gambaran yang utuh mengenai efektivitas pelayanan klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu.

- 1) Observasi dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap proses pelayanan klaim JHT di kantor BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu dalam kurun waktu tertentu selama penelitian berlangsung. Observasi dilakukan pada jam operasional pelayanan dengan memperhatikan interaksi antara petugas dan peserta, alur pelayanan klaim, kendala yang muncul di lapangan, serta waktu yang dibutuhkan peserta dalam menyelesaikan proses klaim. Melalui observasi ini, peneliti memperoleh gambaran faktual mengenai praktik pelayanan yang berlangsung secara nyata, sehingga dapat membandingkan antara prosedur pelayanan yang ditetapkan dengan pelaksanaannya di lapangan.
- 2) Wawancara mendalam dilakukan secara semi-struktural kepada informan terpilih yang berasal dari pihak BPJS Ketenagakerjaan maupun peserta klaim JHT. Wawancara dilaksanakan secara

langsung dengan durasi yang disesuaikan dengan kedalaman informasi yang dibutuhkan, sehingga memungkinkan peneliti untuk menggali pengalaman, persepsi, dan penilaian informan terkait efektivitas pelayanan klaim JHT. Melalui wawancara ini, peneliti memperoleh penjelasan yang lebih mendalam mengenai kendala pelayanan, faktor-faktor yang memengaruhi proses klaim, serta upaya yang telah dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

- 3) Dokumentasi digunakan sebagai sumber data pendukung yang diperoleh dari dokumentasi resmi BPJS Ketenagakerjaan, seperti laporan tahunan, standar operasional prosedur klaim JHT, data jumlah klaim yang masuk, serta statistik klaim yang berhasil dan ditolak. Data dokumentasi ini berfungsi untuk memperkuat dan memverifikasi temuan yang diperoleh melalui observasi dan wawancara, sehingga data yang digunakan dalam penelitian memiliki tingkat keabsahan yang lebih tinggi.

Penggunaan ketiga teknik pengumpulan data tersebut dilakukan secara terpadu, di mana hasil observasi digunakan untuk memahami konteks pelayanan secara langsung, wawancara digunakan untuk menggali makna dan pengalaman subjektif informan, serta dokumentasi digunakan untuk memperkuat dan mengonfirmasi temuan lapangan. Dengan demikian,

data yang diperoleh tidak hanya bersifat prosedural, tetapi juga eksploratif, karena memungkinkan peneliti untuk melakukan triangulasi sumber dan teknik guna memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai efektivitas pelayanan klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu.

Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi akan dianalisis menggunakan analisis kualitatif. Tahapan analisis yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data: Proses penyaringan dan pemilihan data yang relevan dengan topik penelitian. Data yang tidak relevan atau tidak diperlukan akan dihilangkan.
2. Koding Data: Peneliti akan mengidentifikasi tema-tema utama berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang berkaitan dengan efektivitas klaim JHT, seperti aspek ketersediaan sumber daya, aksesibilitas, keterjangkauan, dan penerimaan peserta.
3. Penarikan Kesimpulan: Berdasarkan data yang telah dianalisis, peneliti akan menarik kesimpulan mengenai efektivitas klaim peserta JHT di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bengkulu, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas proses klaim.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan **Aspek Availability**

Berdasarkan teori Borril CS et al. (2001), aspek availability menekankan pada ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten serta sarana dan prasarana yang memadai sebagai prasyarat utama efektivitas pelayanan. Dalam konteks pelayanan klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu, ketersediaan sumber daya manusia menjadi faktor penting karena proses klaim menuntut ketepatan administrasi, kecepatan layanan, dan ketelitian dalam verifikasi data.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu memiliki total 20 pegawai, namun hanya 5 orang yang secara langsung terlibat dalam pelayanan klaim JHT, serta 1 orang yang menangani bagian penulisan. Pembagian tugas tersebut menunjukkan bahwa beban pelayanan klaim JHT terpusat pada jumlah petugas yang relatif terbatas, terutama pada bagian front office yang berinteraksi langsung dengan peserta melalui Customer Service Officer (CSO).

Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun secara struktural sumber daya manusia telah tersedia, namun dari sisi proporsi dan distribusi tugas, jumlah petugas yang menangani klaim JHT belum sepenuhnya sebanding dengan beban layanan yang harus ditangani. Kondisi ini tercermin dari adanya

keterlambatan dalam proses penyelesaian klaim yang dirasakan oleh peserta. Dengan demikian, permasalahan pada aspek availability tidak semata-mata berkaitan dengan ada atau tidaknya sumber daya manusia, melainkan pada kecukupan jumlah dan efektivitas pembagian tugas dalam mendukung kelancaran pelayanan klaim.

Temuan ini sejalan dengan kerangka Borril CS et al. (2001) yang menegaskan bahwa ketersediaan fasilitas fisik tidak serta-merta diikuti oleh kecukupan sumber daya manusia. Dalam konteks ini, sumber daya manusia merupakan elemen kunci yang menentukan efektivitas pelayanan, sehingga keterbatasan jumlah petugas berimplikasi langsung pada keterlambatan dan kurang optimalnya pelayanan klaim JHT.

Sementara itu, dari sisi sarana dan prasarana, hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu telah tersedia dengan cukup baik. Peserta menyatakan puas terhadap ketersediaan meja layanan, formulir klaim, mesin antrean, media informasi visual, kursi tunggu, area parkir, toilet, serta ruang tunggu yang bersih dan nyaman. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek ketersediaan fasilitas fisik telah terpenuhi dan mendukung kenyamanan peserta dalam mengakses layanan.

Namun demikian, temuan ini mengindikasikan adanya

ketidakseimbangan antara ketersediaan fasilitas fisik dan ketersediaan sumber daya manusia. Fasilitas yang memadai belum sepenuhnya mampu mengimbangi keterbatasan petugas pelayanan, sehingga efektivitas pelayanan klaim JHT pada aspek availability masih belum optimal.

Aspek Accessibility (Aksesibilitas)

Pada aspek accessibility, hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun lokasi kantor BPJS Ketenagakerjaan relatif mudah ditemukan dan informasi layanan telah disediakan melalui berbagai saluran, tidak seluruh peserta mampu mengakses layanan secara optimal. Keterbatasan pemahaman terhadap layanan berbasis daring, terutama pada peserta lanjut usia, menyebabkan sebagian peserta harus datang langsung ke Kantor Cabang Utama (KCU).

Kondisi ini menunjukkan bahwa aksesibilitas layanan tidak hanya ditentukan oleh keberadaan lokasi dan informasi, tetapi juga oleh kemampuan peserta dalam memanfaatkan saluran layanan yang tersedia. Dengan demikian, aspek accessibility dalam kerangka Borril CS et al. (2001) belum sepenuhnya terpenuhi karena kemudahan akses belum dirasakan secara merata oleh seluruh kelompok peserta.

Aspek Affordability

Meskipun secara normatif pelayanan klaim JHT tidak memungut biaya sebagaimana diatur

dalam ketentuan peraturan perundang-undangan, temuan lapangan menunjukkan bahwa aspek keterjangkauan biaya masih belum sepenuhnya dirasakan optimal oleh seluruh peserta. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa peserta klaim JHT, ditemukan adanya persepsi bahwa proses klaim tetap menimbulkan beban biaya tidak langsung, seperti biaya transportasi untuk datang ke kantor cabang, biaya fotokopi dokumen, serta biaya akses internet bagi peserta yang mencoba menggunakan layanan daring. Beban biaya tersebut dirasakan cukup signifikan terutama bagi peserta yang berasal dari wilayah yang jauh dari Kantor Cabang Bengkulu atau bagi peserta dengan kondisi ekonomi terbatas.

Selain itu, sebagian peserta menyampaikan bahwa informasi terkait biaya dan potongan, khususnya potongan pajak pada klaim JHT, belum sepenuhnya dipahami sejak awal. Hal ini menimbulkan persepsi bahwa jumlah dana yang diterima tidak sesuai dengan ekspektasi, meskipun secara regulatif potongan tersebut telah diatur. Temuan ini menunjukkan bahwa secara praktik, aspek affordability tidak hanya berkaitan dengan ada atau tidaknya biaya pelayanan, tetapi juga terkait dengan kejelasan informasi dan kemampuan peserta dalam menanggung biaya tidak langsung selama proses klaim berlangsung. Dalam konteks teori Borril CS et al. (2001), kondisi ini mengindikasikan bahwa keterjangkauan pelayanan belum sepenuhnya terpenuhi secara optimal.

Aspek Acceptability (Penerimaan)

Pada aspek acceptability, penjelasan sebelumnya lebih banyak menggambarkan ketentuan normatif mengenai hak peserta dan mekanisme pemberian manfaat JHT sesuai regulasi yang berlaku. Namun, berdasarkan temuan lapangan, tingkat penerimaan peserta terhadap pelayanan klaim JHT tidak hanya ditentukan oleh besarnya manfaat yang diterima, tetapi juga oleh pengalaman peserta selama proses pelayanan berlangsung.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian peserta menerima dan memahami ketentuan nilai klaim serta potongan pajak yang diterapkan, terutama bagi peserta yang telah memperoleh penjelasan secara langsung dari petugas pelayanan. Peserta dalam kelompok ini cenderung menilai pelayanan klaim dapat diterima dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun demikian, terdapat pula peserta yang menyatakan kebingungan dan ketidakpuasan terhadap hasil klaim yang diterima karena minimnya pemahaman awal mengenai perhitungan saldo, potongan pajak, serta waktu pencairan dana.

Selain itu, penerimaan peserta juga dipengaruhi oleh sikap dan komunikasi petugas pelayanan. Peserta yang merasa dilayani dengan ramah dan mendapatkan penjelasan yang jelas cenderung memiliki tingkat penerimaan yang lebih baik terhadap hasil pelayanan, meskipun proses klaim memerlukan waktu lebih lama. Sebaliknya, peserta yang

mengalami keterlambatan tanpa penjelasan yang memadai menunjukkan tingkat penerimaan yang lebih rendah terhadap pelayanan klaim JHT. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek acceptability dalam pelayanan klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu bersifat relatif dan sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi pelayanan, bukan semata-mata oleh ketentuan regulatif yang berlaku.

D. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu, dapat disimpulkan bahwa pelayanan klaim program Jaminan Hari Tua (JHT) belum sepenuhnya berada pada kondisi yang optimal. Temuan penelitian menunjukkan adanya perbedaan pengalaman pelayanan yang dirasakan oleh peserta, terutama dalam hal keterlambatan dan hambatan selama proses klaim berlangsung. Kondisi ini mencerminkan bahwa mekanisme pelayanan yang diterapkan belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan peserta, khususnya bagi peserta yang memiliki keterbatasan akses dan pemahaman terhadap prosedur klaim.

Ditinjau berdasarkan teori efektivitas pelayanan Borril CS et al. (2001), hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek availability, accessibility, dan affordability masih menghadapi beberapa kendala. Pada aspek availability, ketersediaan sumber daya manusia belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan pelayanan klaim JHT, sehingga memengaruhi kelancaran proses

pelayanan. Aspek accessibility juga belum terpenuhi secara optimal, terutama terkait kemudahan akses lokasi layanan bagi peserta yang berdomisili jauh dari kantor cabang serta keterbatasan peserta dalam memanfaatkan layanan berbasis daring. Sementara itu, pada aspek affordability, masih terdapat peserta yang belum memperoleh kejelasan informasi terkait biaya tambahan dalam proses klaim, sehingga memengaruhi persepsi keterjangkauan pelayanan.

Berbeda dengan ketiga aspek tersebut, aspek acceptability menunjukkan hasil yang relatif lebih baik. Sebagian besar peserta menilai bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan prosedur yang berlaku dan hasil layanan berupa pencairan manfaat JHT dapat diterima dengan baik. Namun, penerimaan peserta tersebut lebih mencerminkan kepuasan terhadap hasil akhir pelayanan, bukan terhadap keseluruhan proses pelayanan yang dijalani.

Dengan demikian, meskipun aspek *acceptability* dinilai efektif, kondisi tersebut belum cukup untuk menggambarkan efektivitas pelayanan klaim JHT secara menyeluruh. Efektivitas pelayanan publik merupakan hasil keterpaduan seluruh aspek efektivitas, sehingga keberadaan kendala pada aspek availability, accessibility, dan affordability menunjukkan bahwa pelayanan klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu masih memerlukan perbaikan.

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, terdapat beberapa rekomendasi yang

dapat menjadi bahan pertimbangan bagi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu: Penyesuaian jumlah dan distribusi sumber daya manusia pada pelayanan klaim JHT, khususnya pada layanan front line, agar lebih seimbang dengan kebutuhan dan volume pelayanan klaim yang diterima peserta, optimalisasi pelayanan klaim berbasis daring dengan memperhatikan kemudahan penggunaan, terutama bagi peserta lanjut usia atau peserta yang memiliki keterbatasan literasi digital, serta menyediakan pendampingan layanan bagi peserta yang memerlukan bantuan, peningkatan kejelasan dan konsistensi informasi terkait prosedur dan biaya klaim JHT, melalui media informasi yang mudah diakses dan dipahami oleh peserta, sehingga dapat mengurangi kesalahpahaman selama proses klaim, dan penguatan fungsi sosialisasi dan edukasi peserta, khususnya bagi peserta baru dan peserta nonaktif, agar pemahaman terhadap manfaat dan mekanisme klaim JHT dapat meningkat.

Rekomendasi tersebut diharapkan dapat mendukung upaya perbaikan pelayanan klaim JHT secara bertahap dan berkelanjutan, tanpa mengabaikan aspek penerimaan peserta yang telah berjalan relatif baik.

DAFTAR PUSTAKA

Borril, C.S., Carlettai, J., Dawson, J.F., et al. (2001). "The Effectiveness of Health Care Teams in the National Health Service Report." *Innovation at Work*. View project: Perfect

Patient Pathway Test Bed. Available at: <https://www.researchgate.net/publication/238686262>.

Taifiqurokhamin, T. (2014). *Kebijakan Publik Pendelaian Tanggap Negara Kepada Presiden Selaku Penyelenggara Pemerintah*. Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Moestopo Beragama (Pers).

Sugianto, S. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabet.

JURNAL

Raimaidanti, M., Suicim, S., Sritamika Yogopriyatno, N. (2024). "Menjembatani Kesenjangan: Analisis Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bangun, Daerah Semi-Terpencil." Vol. 3 No. 2, September (2024), Page 102-116.

Nuirulda, D., Kamila, H. (2024). "Analisis Penerapan Sistem Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Bengkulu." Vol. 5 No. 2, Tanggal: 2024, Hal. 3120-3125.

Dwi Armainita, R. (2023). "Transformasi Pelayanan Kesehatan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bengkulu." *JOPPAIS: Journal of Public Policy and Administration Science*.

Mirnaiwati, S. (2023). "Prosedur Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) pada BPJS Ketenagakerjaan." *Journal HEI EMAI*, Vol. 2 No. 2, Tanggal: 2023, E-ISSN: 2828-8033.

Dwiki, D., Maipriyani, M. (2024). "Analisis Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Pratama." *Journal Pedia*.

Peraturan

Republik Indonesia. (2011). Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

Republik Indonesia. (2004). Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.

Republik Indonesia. (2023). Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Cipta Kerja.

Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Republik Indonesia. (2015). Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Jaminan Hari Tua.

Republik Indonesia. (2022). Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik

Indonesia Nomor 4 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Dan Persyaratan Pembayaran Manfaat Jaminan Hari Tua.

Sumber Online

BPJS Ketenagakerjaan. (2024). "Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja - BPJS Ketenagakerjaan." Available at: <https://www.bpsketenagakerjaan.go.id> [Accessed 15 May 2025].

Kemnaker.go.id. (2025). "Situs Data Kemnaker | Portal Data Ketenagakerjaan RI." Available at: <https://situsdata.kemnaker.go.id> [Accessed 1 June 2025].

BPJS Ketenagakerjaan. (2025). "Data Statistik Provinsi Bengkulu." Available at: <https://www.bps.go.id> [Accessed 2 May 2025].