

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penundaan Proses Klaim JHT BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan

Wanda aulia, Dwi Melisa Putri, Nabila Wulandari, Restu Amalia Mazid, Sri Hajijah Purba

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Alamat: Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat,
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Korespondensi penulis: wandaauliaoktapianti@gmail.com

Abstract. *This study aims to identify the factors influencing delays in the claim process of the Retirement Savings Scheme (JHT) at the BPJS Employment Branch Office in Medan. A qualitative approach was employed through in-depth interviews with BPJS employees, participants, and branch managers. The findings reveal that internal factors such as incomplete documentation, human resource limitations, and technological system disruptions play a significant role in causing claim delays. Additionally, external factors including sudden government regulatory changes and inadequate participant information also contribute to these delays. The impact of claim delays on participant satisfaction is profound, necessitating improvements in claim management administration. Based on these findings, it is recommended to enhance participant education and awareness, strengthen human resources, improve technological system reliability, and develop adaptive mechanisms for regulatory changes to enhance efficiency and participant satisfaction in the JHT claim process at the BPJS Employment Branch Office in Medan.*

Keywords: *BPJS of Employment, Delay in JHT Claims, Participant Satisfaction*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penundaan proses klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan. Pendekatan kualitatif digunakan dengan melakukan wawancara mendalam terhadap pegawai BPJS, peserta, dan pimpinan cabang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor internal seperti kurangnya kelengkapan dokumen, keterbatasan sumber daya manusia, dan gangguan sistem teknologi memiliki peran utama dalam menyebabkan penundaan klaim. Di sisi lain, faktor eksternal seperti perubahan regulasi pemerintah dan kurangnya informasi yang jelas kepada peserta juga berkontribusi terhadap penundaan tersebut. Dampak dari penundaan klaim ini sangat signifikan terhadap kepuasan peserta dan memerlukan perbaikan dalam manajemen administrasi klaim JHT. Berdasarkan temuan ini, disarankan untuk meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada peserta, memperkuat sumber daya manusia, meningkatkan keandalan sistem teknologi, serta mengembangkan mekanisme adaptasi terhadap perubahan regulasi guna meningkatkan efisiensi dan kepuasan dalam proses klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan.

Kata kunci: BPJS Ketenagakerjaan, Penundaan Klaim JHT, Kepuasan Peserta

LATAR BELAKANG

BPJSK (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan) adalah Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial yang merupakan badan hukum publik yang bertanggung jawab langsung kepada presiden dan memiliki tugas untuk menyelenggarakan Jaminan Kesehatan Nasional bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk PNS, penerimaan pensiun PNS, TNI/POLRI, veteran, perintis kemerdekaan beserta keluarganya dan badan usaha lainnya ataupun rakyat biasa. BPJS ini merupakan penyelenggara program jaminan sosial di bidang kesehatan yang merupakan salah satu dari lima program dalam Sistem Jaminan Sosial

Received Juni 15, 2024; Accepted Juli 02, 2024; Published Juli 31, 2024

* Wanda aulia, wandaauliaoktapianti@gmail.com

Nasional (SJSN), yaitu Jaminan Kesehatan, Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Hari Tua, Jaminan Pensiun, dan Jaminan Kematian sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (Mujiyati & Aris, 2021).

Salah satu program yang disediakan adalah Jaminan Hari Tua (JHT). JHT adalah program perlindungan yang diselenggarakan dengan tujuan untuk menjamin agar peserta menerima uang tunai ketika memasuki masa pensiun, mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia. JHT memiliki misi untuk menyokong finansial peserta ketika peserta menghadapi 3 kondisi: pensiun, cacat total tetap, atau meninggal dunia. Pada program JHT, manfaat uang tunai meliputi pembayaran sekaligus untuk peserta yang mencapai usia pensiun (56 tahun), berhenti bekerja karena mengundurkan diri dan sedang tidak aktif bekerja di manapun, terkena pemutusan hubungan kerja, meninggalkan wilayah Indonesia untuk selamanya, mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia. Jika peserta meninggal dunia, maka uang tunai akan diserahkan pada ahli waris yang ditunjuk; atau pembayaran sebagian untuk peserta yang beradadalam masa persiapan masa pensiun (sebesar 10% dari total saldo) atau berencana untuk ikut program kepemilikan rumah setelah menjadi peserta paling sedikit 10 tahun (maksimal 30%). Khusus manfaat tambahan ini, peserta hanya dapat mengambil maksimal 1 kali (BPJS Ketenagakerjaan, 2023). Proses manajemen klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan melibatkan beberapa tahapan yang penting dalam penyelenggaraan program ini. Tahapan pertama dalam proses manajemen klaim JHT adalah pengajuan klaim oleh peserta. Peserta yang telah mencapai masa pensiun atau memenuhi syarat lainnya untuk menerima jaminan hari tua dapat mengajukan klaim dengan mengisi formulir klaim yang disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan. Formulir ini berisi informasi tentang identitas peserta, masa kerja, dan informasi lain yang diperlukan untuk proses verifikasi klaim (Mirnawati, 2023).

Selain itu, peserta juga diharuskan melampirkan dokumen-dokumen pendukung yang

diperlukan, seperti fotokopi kartu identitas, bukti pembayaran iuran, surat-surat kepesertaan, dan dokumen lain yang relevan. Pengumpulan dokumen ini penting untuk memastikan bahwa klaim yang diajukan adalah sah dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Proses pengajuan klaim ini dapat dilakukan secara langsung di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan atau melalui layanan online yang disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan. Peserta juga dapat meminta bantuan kepada petugas BPJS Ketenagakerjaan jika membutuhkan bantuan atau klarifikasi terkait proses pengajuan klaim. Pengajuan klaim merupakan langkah

awal yang penting dalam proses manajemen klaim JHT dan menandai dimulainya proses pencairan dana jaminan hari tua bagi peserta yang memenuhi syarat. Oleh karena itu, penting bagi BPJS Ketenagakerjaan untuk memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami kepada peserta tentang prosedur dan persyaratan pengajuan klaim, serta memberikan bantuan dan dukungan yang diperlukan selama proses pengajuan klaim berlangsung (Syah & Batubara, 2024). Namun, penundaan dalam proses klaim JHT di cabang Medan menunjukkan adanya tantangan yang perlu dipahami lebih dalam. Faktor-faktor yang mempengaruhi penundaan tersebut memainkan peran krusial dalam efisiensi dan efektivitas sistem jaminan sosial ini. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi penundaan proses klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan cabang Medan. Studi ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang mendalam terkait dengan penyebab utama dari penundaan tersebut, sehingga dapat memberikan dasar bagi BPJS Ketenagakerjaan untuk meningkatkan kualitas layanan mereka. Dengan memahami faktor-faktor yang terlibat, diharapkan dapat ditemukan solusi-solusi yang efektif untuk mengurangi penundaan dalam proses klaim JHT, sehingga memberikan manfaat yang lebih besar bagi para peserta dan penerima manfaat program jaminan sosial ini.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendalami faktor-faktor yang mempengaruhi penundaan proses klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan cabang Medan. Pendekatan kualitatif dipilih karena memberikan ruang bagi pemahaman yang mendalam terhadap pengalaman dan perspektif para stakeholders yang terlibat dalam proses klaim JHT. Penelitian ini dilaksanakan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan yang beralamat di Jl. Kapten Patimura No.334, Darat, Kec. Medan Baru, Kota Medan. Populasi pada penelitian ini adalah pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan dan peserta yang mengajukan klaim JHT. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik purposive sampling, dengan memilih informan yang memiliki pengalaman dan pengetahuan yang relevan terhadap proses klaim JHT. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini ialah wawancara, observasi dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Wawancara

Berikut wawancara yang peneliti lakukan bersama pegawai BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan.

Peneliti bertanya: Apa saja kendala yang dihadapi dalam proses pengolahan klaim JHT?
"Banyak kendala yang kami hadapi dalam proses pengolahan klaim JHT. Pertama, kurangnya kelengkapan dokumen dari peserta sering menjadi hambatan utama. Banyak peserta yang tidak melampirkan dokumen-dokumen yang diperlukan, sehingga kami harus menghubungi mereka kembali untuk melengkapinya. Kedua, keterbatasan sumber daya manusia di kantor kami juga menjadi masalah. Dengan jumlah klaim yang cukup banyak setiap harinya, kami sering kewalahan dan tidak bisa memproses klaim dengan cepat." Peneliti bertanya: Apakah ada faktor eksternal yang mempengaruhi penundaan proses klaim?

"Ya, ada beberapa faktor eksternal. Salah satunya adalah perubahan regulasi

pemerintah yang sering kali mendadak dan memerlukan penyesuaian dari pihak kami. Selain itu, sistem teknologi yang kami gunakan terkadang mengalami gangguan atau pembaruan yang menyebabkan penundaan dalam pengolahan klaim."

Berikut wawancara yang peneliti lakukan bersama peserta BPJS Ketenagakerjaan. Peneliti bertanya: Bagaimana pengalaman bapak/ibu dalam mengajukan klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan?

"Saya merasa prosesnya cukup rumit dan memakan waktu lama. Saya sudah

beberapa kali diminta untuk melengkapi dokumen tambahan, padahal saya merasa sudah melengkapi semuanya sejak awal. Selain itu, saya sering harus bolak-balik ke kantor BPJS karena ada saja yang kurang atau perlu diperbaiki."

Peneliti bertanya: Apa yang menurut bapak/ibu menyebabkan penundaan dalam proses klaim?

"Saya rasa kurangnya informasi yang jelas tentang persyaratan dokumen membuat

banyak peserta salah atau kurang lengkap dalam mengajukan klaim. Selain itu, antrian yang panjang dan waktu tunggu yang lama juga sangat mengganggu. Mungkin karena jumlah pegawai yang terbatas atau sistem yang kurang efisien.

Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai dan peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan, dapat diidentifikasi beberapa faktor utama yang mempengaruhi penundaan proses klaim JHT. Pembahasan ini akan menguraikan faktor-faktor tersebut secara lebih mendalam.

1. Faktor Internal

a. Kelengkapan Dokumen

Salah satu faktor internal yang signifikan adalah kurangnya kelengkapan dokumen dari peserta. Proses klaim JHT mengharuskan peserta untuk melengkapi berbagai dokumen seperti KTP, kartu peserta BPJS, surat keterangan berhenti bekerja, dan dokumen lainnya. Ketika dokumen yang diperlukan tidak lengkap atau tidak sesuai, proses klaim tidak dapat dilanjutkan hingga peserta melengkapi persyaratan tersebut. Hal ini menyebabkan penundaan yang cukup signifikan, terutama jika peserta tidak segera melengkapi dokumen yang kurang (Megawati & Pratiwi, 2016).

b. Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Keterbatasan jumlah pegawai di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan juga menjadi kendala utama. Dengan jumlah klaim yang harus diproses setiap hari, pegawai sering kali kewalahan dan tidak mampu memproses klaim dengan cepat. Beban kerja yang tinggi ini dapat menyebabkan penurunan efisiensi dan peningkatan waktu tunggu bagi peserta yang mengajukan klaim.

c. Gangguan dan Pembaruan Sistem Teknologi

Sistem teknologi yang digunakan oleh BPJS Ketenagakerjaan terkadang mengalami gangguan atau membutuhkan pembaruan. Hal ini dapat menyebabkan keterlambatan dalam pengolahan data klaim. Selain itu, ketergantungan pada sistem teknologi yang kurang andal dapat mempengaruhi kecepatan dan ketepatan proses administrasi klaim (Putri & Karjono, 2019).

2. Faktor Eksternal

a. Perubahan Regulasi Pemerintah

Perubahan regulasi pemerintah yang sering kali mendadak memerlukan penyesuaian dari pihak BPJS Ketenagakerjaan. Ketika regulasi baru diterapkan, BPJS harus melakukan sosialisasi kepada peserta dan penyesuaian dalam prosedur internal mereka. Proses adaptasi ini dapat menyebabkan penundaan sementara dalam pengolahan klaim.

b. Kurangnya Informasi yang Jelas

Kurangnya informasi yang jelas mengenai persyaratan dan prosedur klaim JHT sering kali menjadi sumber kebingungan bagi peserta. Informasi yang tidak memadai atau sulit diakses membuat peserta tidak mengetahui dokumen apa saja yang diperlukan atau langkah-langkah yang harus diambil. Hal ini menyebabkan banyak klaim yang diajukan dengan dokumen yang tidak lengkap atau salah, sehingga memperlambat proses klaim (BPJS Ketenagakerjaan, 2022).

3. Dampak Penundaan terhadap Kepuasan Peserta

Penundaan dalam proses klaim JHT memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan peserta. Peserta yang mengalami penundaan cenderung merasa frustrasi dan kecewa. Ketidakpuasan ini dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap layanan BPJS Ketenagakerjaan secara keseluruhan. Selain itu, penundaan klaim juga dapat berdampak negatif pada kondisi keuangan peserta yang sangat membutuhkan dana

JHT (Toti & Binsasi, 2023). Berdasarkan temuan ini, beberapa upaya perbaikan dapat dilakukan untuk mengatasi penundaan proses klaim JHT, antara lain:

- Peningkatan sosialisasi dan edukasi, menyediakan informasi yang lebih jelas dan mudah diakses mengenai persyaratan dan prosedur klaim JHT kepada peserta.
- Penambahan sumber daya manusia, menambah jumlah pegawai di bagian klaim untuk mengurangi beban kerja dan mempercepat proses klaim.
- Peningkatan keandalan sistem teknologi, memperbarui dan meningkatkan keandalan sistem teknologi yang digunakan untuk pengolahan klaim.
- Adaptasi terhadap perubahan regulasi, meningkatkan kemampuan adaptasi terhadap perubahan regulasi dengan pelatihan dan sosialisasi internal yang cepat dan efektif.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini mengidentifikasi berbagai faktor yang mempengaruhi penundaan proses klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan. Faktor internal seperti kurangnya kelengkapan dokumen dari peserta, keterbatasan sumber daya manusia, dan gangguan sistem teknologi memainkan peran signifikan dalam penundaan. Selain itu, faktor eksternal seperti perubahan regulasi pemerintah dan kurangnya informasi yang jelas kepada peserta juga turut

berkontribusi. Penundaan klaim ini berdampak negatif pada kepuasan peserta, menekankan perlunya perbaikan dalam proses administrasi klaim. Peneliti berharap BPJS Ketenagakerjaan perlu meningkatkan sosialisasi dan edukasi mengenai persyaratan dan prosedur klaim JHT kepada peserta agar peserta dapat mempersiapkan dokumen yang diperlukan dengan lebih baik serta memperbarui dan meningkatkan keandalan system teknologi yang digunakan dalam pengolahan klaim untuk menghindari gangguan yang menyebabkan penundaan..

DAFTAR REFERENSI

- BPJS Ketenagakerjaan;. (2022, Desember 26). *Apa yang Harus Saya Lakukan Jika Ingin Klaim JHT*. Retrieved Juni 25, 2024, from bpjsketenagakerjaan.go.id: <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/artikel/17275/artikel-apa-yang-harus-saya-lakukan-jika-ingin-klaim-jht.bpjs>.
- BPJS Ketenagakerjaan;. (2023, Maret 30). *Beda JHT dan JP*. Retrieved Juni 2024, 22, from bpjsketenagakerjaan.go.id: <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/artikel/17422/artikel-beda-jht-dan-jp,-cari-tahu-informasi-selengkapnnya-yuk!.bpjs>
- Megawati, L., & Pratiwi, R. D. (2016). Faktor-Faktor Penyebab Pengembalian Berkas Persyaratan Klaim BPJS Pasien Rawat Inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 1(1): 36-43.
- Mirawati. (2023). Prosedur Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) pada BPJS Ketenagakerjaan. *Jurnal HEI EMA*, 2(2): 69-79.
- Mujiyati, & Aris, M. (2021). *Seluk Beluk Perpajakan Indonesia Menuju UU Cipta Kerja*. Surakarta: Muhammadiyah University Press
- Putri, N. A., & Karjono. (2019). Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pengajuan Klaim BPJS Kesehatan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Bojonegoro. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS Dr. Soetomo*, 5(2)
- Syah, D. W., & Batubara, M. (2024). Analisis Manajemen Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Pratama Rantau Prapat. *Jurnal Mimbar Administrasi*, 31-41
- Toti, Y. D., & Binsasi, E. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penundaan Proses Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan Cabang Belu Dengan Menggunakan Regresi Linear Berganda. *Jurnal Saintek Lahan Kering*, 6(1): 17-19