

PERAN PEKERJA SOSIAL DALAM MENINGKATKAN KEPESERTAAN BPJS KETENAGAKERJAAN BAGI PEKERJA RENTAN MELALUI PENGUATAN PEMAHAMAN HAK DAN MANFAAT PROGRAM

Epri Rifdah Nabillah¹, Keysha Mumtazah Silalahi², Muhammad Farid Syahreza³, Rolan Fredi Tatema Halawa⁴

Program Studi Kesejahteraan Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sumatera Utara, Medan, Indonesia

Email : epririfdah@students.usu.ac.id
keyshamumtazah@students.usu.ac.id
faridsyahreza@students.usu.ac.id
halawarolan@students.usu.ac.id

ABSTRAK

Perlindungan sosial merupakan hak dasar pekerja, namun pekerja rentan seperti pekerja informal dan pekerja ekonomi masih menghadapi keterbatasan akses terhadap program jaminan sosial di Indonesia. Meskipun BPJS Ketenagakerjaan menyediakan skema perlindungan, partisipasi pekerja di sektor informal masih rendah, salah satu penyebabnya adalah kurangnya pemahaman mengenai hak dan manfaat program tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran pekerja sosial dalam meningkatkan kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan di kalangan pekerja rentan melalui pendekatan edukasi, pendampingan, advokasi, dan pengorganisasian masyarakat. Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, data diperoleh melalui wawancara mendalam, FGD, observasi, dan telaah dokumen terhadap pekerja sosial dan pekerja rentan di wilayah perkotaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pekerja sosial memegang peran strategis sebagai pendidik, perantara, advokat, dan pengorganisasi masyarakat dalam menjembatani akses terhadap BPJS Ketenagakerjaan. Strategi intervensi kontekstual, seperti penggunaan media visual, pendampingan administratif, dan penguatan jaringan masyarakat terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman dan partisipasi. Penelitian ini merekomendasikan penguatan kolaborasi antara pekerja sosial dan lembaga jaminan sosial untuk memperluas cakupan perlindungan sosial bagi kelompok pekerja marjinal.

Kata Kunci: BPJS Ketenagakerjaan, Pekerja Sosial, Pekerja Rentan

ABSTRACT

Social protection is a basic right of workers, but vulnerable workers such as informal and economic workers still face limited access to social security programs in Indonesia. Although BPJS Ketenagakerjaan provides a protection scheme, participation of workers in the informal sector is still low, one of the reasons

Article History

Received: Juni 2025
Reviewed: Juni 2025
Published: Juni 2025

Plagirism Checker No
234.KK.443

Prefix DOI :
10.9765/Krepa.V218.3784

Plagirism Checker No 234

Prefix DOI : Prefix DOI :
10.8734/Krepa.v1i2.365

Copyright : Author

Publish by : Krepa



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

being the lack of understanding regarding the rights and benefits of the program. This study aims to analyze the role of social workers in increasing BPJS Ketenagakerjaan participation among vulnerable workers through an educational, mentoring, advocacy, and community organizing approach. Using qualitative descriptive methods, data were obtained through in-depth interviews, FGDs, observations, and document reviews of social workers and vulnerable workers in urban areas. The results show that social workers play a strategic role as educators, intermediaries, advocates, and community organizers in bridging access to BPJS Ketenagakerjaan. Contextual intervention strategies, such as the use of visual media, administrative assistance, and strengthening community networks have proven effective in increasing understanding and participation. This study recommends strengthening collaboration between social workers and social security institutions to expand the scope of social protection for marginalized worker groups.

Keywords: *BPJS Employment, Social Workers, Vulnerable Workers*

PENDAHULUAN

Perlindungan sosial merupakan hak fundamental bagi seluruh pekerja, termasuk mereka yang berada dalam sektor rentan seperti pekerja informal, pekerja ekonomi gig, dan mereka dengan pola pendapatan tidak teratur. Di Indonesia, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan menyediakan skema perlindungan penting bagi pekerja, namun tingkat partisipasi di kalangan kelompok pekerja rentan masih sangat rendah. Berdasarkan data BPJS Ketenagakerjaan (2023), sementara partisipasi sektor formal mencapai 70%, tingkat partisipasi sektor informal hanya berada pada angka 24,3%, menunjukkan kesenjangan signifikan dalam cakupan perlindungan social (Anwas, 2014).

Kerentanan pekerja informal semakin diperparah oleh pemahaman mereka yang terbatas mengenai hak-hak dan manfaat yang ditawarkan oleh program jaminan sosial. Banyak pekerja rentan yang kekurangan informasi memadai tentang skema BPJS Ketenagakerjaan, persyaratan prosedural, dan manfaat jangka panjang dari partisipasi. Kesenjangan informasi ini berkontribusi signifikan terhadap rendahnya tingkat pendaftaran dan menciptakan hambatan untuk mengakses mekanisme perlindungan sosial penting yang dapat mengurangi risiko terkait kecelakaan kerja, hari tua, dan kematian.

Pekerja sosial, dengan keahlian mereka dalam keterlibatan masyarakat, manajemen kasus, dan advokasi, memiliki kemampuan unik untuk menjembatani kesenjangan antara pekerja rentan dan program perlindungan sosial. Peran mereka tidak hanya sekedar menyebarkan informasi tetapi juga mengatasi hambatan psikososial, menavigasi sistem administratif yang kompleks, dan mengadvokasi kebijakan yang lebih inklusif. Namun, potensi kontribusi pekerja sosial dalam memperluas partisipasi BPJS Ketenagakerjaan di kalangan kelompok rentan masih belum banyak dieksplorasi dan dimanfaatkan (Yuliana, 2020).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran pekerja sosial dalam meningkatkan partisipasi BPJS Ketenagakerjaan di kalangan pekerja rentan melalui penguatan pemahaman mereka tentang hak dan manfaat program. Studi ini mengeksplorasi strategi intervensi efektif yang digunakan oleh pekerja sosial, mengidentifikasi tantangan utama dalam

proses tersebut, dan memeriksa hasil intervensi tersebut dalam hal peningkatan pendaftaran dan peningkatan kesejahteraan pekerja rentan. Dengan berfokus pada antarmuka antara praktik pekerjaan sosial dan akses jaminan sosial, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan model outreach yang lebih efektif untuk program perlindungan sosial yang menargetkan populasi pekerja yang terpinggirkan.

Pertanyaan penelitian yang memandu studi ini adalah: (1) Peran apa yang dimainkan pekerja sosial dalam memperkuat pemahaman pekerja rentan tentang hak dan manfaat BPJS Ketenagakerjaan? (2) Strategi intervensi apa yang terbukti paling efektif dalam meningkatkan tingkat partisipasi? (3) Hambatan apa yang ada dalam mempromosikan partisipasi BPJS Ketenagakerjaan di kalangan pekerja rentan? (4) Bagaimana pendekatan kolaboratif antara pekerja sosial dan BPJS Ketenagakerjaan mempengaruhi hasil partisipasi program?

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang dinamika kompleks antara pekerja sosial, pekerja rentan, dan partisipasi BPJS Ketenagakerjaan. dengan fokus pada area dengan konsentrasi tinggi pekerja informal dan rentan. Subjek penelitian melibatkan dua kelompok peserta utama. Pertama, pekerja rentan yang terdiri dari pekerja sektor informal (pedagang kaki lima, pemulung, pekerja rumah tangga), pekerja ekonomi gig (pengemudi ojek online, pekerja lepas), dan pekerja dengan pola pendapatan tidak teratur. Peserta dipilih menggunakan sampling purposif dengan variasi maksimum untuk menangkap pengalaman beragam di berbagai kategori pekerja rentan. Kedua, pekerja sosial yang merupakan profesional dengan pengalaman dalam pengembangan masyarakat, program perlindungan sosial, dan kerja langsung dengan populasi rentan, termasuk praktisi dari lembaga pemerintah, organisasi non-pemerintah, dan organisasi berbasis masyarakat.

Teknik pengumpulan data menggunakan beberapa metode untuk memastikan pengumpulan informasi yang komprehensif. Wawancara mendalam semi-terstruktur dilakukan dengan semua 8 pekerja sosial dan 20 pekerja rentan terpilih untuk mengeksplorasi pengalaman, persepsi, dan tantangan mereka terkait partisipasi BPJS Ketenagakerjaan. Setiap wawancara berlangsung 60-90 menit dan direkam dengan persetujuan peserta. Diskusi Kelompok Terarah (FGD) diorganisir dengan pekerja rentan (5-7 peserta per kelompok) untuk memfasilitasi refleksi kolektif tentang hambatan partisipasi dan evaluasi intervensi pekerja sosial. Sesi ini memberikan wawasan berharga tentang pengalaman bersama dan dinamika kelompok. Observasi langsung dilakukan pada 12 sesi penjangkauan dan edukasi yang dilakukan oleh pekerja sosial dengan kelompok pekerja rentan, dengan fokus pada pola interaksi, metode penyampaian informasi, dan respons peserta. Tinjauan dokumentasi menganalisis materi edukasi, alat bantu registrasi, dokumen advokasi, dan data statistik tentang partisipasi BPJS Ketenagakerjaan sebelum dan sesudah intervensi pekerja sosial.

Proses analisis data mengikuti langkah-langkah berikut: (1) Transkripsi semua rekaman wawancara dan FGD; (2) Triangulasi data dari sumber berbeda untuk memverifikasi temuan; (3) Analisis interpretatif untuk memahami hubungan antara faktor-faktor berbeda yang mempengaruhi partisipasi BPJS Ketenagakerjaan; dan (4) Tinjauan kolaboratif temuan awal dengan peserta pekerja sosial terpilih untuk meningkatkan validitas. Penelitian ini mematuhi standar etika termasuk memperoleh persetujuan berdasarkan informasi dari semua peserta, memastikan kerahasiaan dan anonimitas melalui penggunaan nama samaran, mengamankan data dalam penyimpanan yang dilindungi kata sandi, dan memberikan kesempatan bagi peserta untuk menarik diri dari penelitian tanpa konsekuensi. Semua prosedur penelitian telah mendapatkan persetujuan dari Komite Etik Penelitian Universitas Indonesia.

TEMPAT DAN WAKTU

Pelaksanaan kegiatan adalah sebagai berikut :

Tempat : BPJS Ketenagakerjaan Kota Medan Jl. Kapten Patimura No.334, Darat,
Kec. Medan Baru, Kota Medan, Sumatera Utara 20153

Periode Kegiatan : 3 Maret 2025 - 30 Mei

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pekerja sosial memiliki peran strategis dan multidimensi dalam meningkatkan kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan di kalangan pekerja rentan. Berdasarkan analisis data yang dikumpulkan, empat peran utama pekerja sosial teridentifikasi dalam proses penguatan pemahaman hak dan manfaat program.

1. Peran Pekerja Sosial dalam Penguatan Pemahaman Pekerja Rentan

Pekerja sosial mengambil peran yang beragam dalam upaya meningkatkan pemahaman dan partisipasi BPJS Ketenagakerjaan. Peran-peran ini mencerminkan kompleksitas tantangan yang dihadapi pekerja rentan dan pendekatan komprehensif yang diperlukan untuk mengatasinya. Sebagai pendidik, pekerja sosial memfasilitasi pemahaman pekerja rentan tentang program BPJS Ketenagakerjaan melalui metode edukasi yang disesuaikan dengan karakteristik kelompok sasaran (Sutaryo, 2022). Pak Rudi, seorang pekerja sosial di Medan, menjelaskan: "Kami tidak hanya memberikan informasi secara satu arah, tetapi menggunakan metode partisipatif seperti simulasi, bermain peran, dan diskusi kelompok untuk memastikan pemahaman yang lebih mendalam." Pendekatan ini terbukti efektif dalam menjelaskan konsep yang kompleks seperti skema pembayaran iuran, manfaat jangka panjang, dan prosedur klaim kepada pekerja dengan tingkat literasi beragam. Dalam kapasitas sebagai perantara (broker), pekerja sosial menghubungkan pekerja rentan dengan sistem BPJS Ketenagakerjaan dan sumber daya yang mereka butuhkan. Mereka membantu mengatasi hambatan birokrasi, menyederhanakan proses pendaftaran, dan memfasilitasi komunikasi antara pekerja dan BPJS Ketenagakerjaan. Ibu Sari, pekerja sosial dari organisasi non-pemerintah di Medan, menekankan: "Kami menjadi jembatan yang meringankan kompleksitas sistem ke dalam bahasa yang dipahami pekerja sekaligus membantu mereka mengakses layanan."

Peran advokasi sangat penting dalam menghadapi hambatan struktural dalam sistem (Fadly, 2020). Pekerja sosial melakukan advokasi untuk kebijakan dan prosedur yang lebih inklusif bagi pekerja rentan, termasuk penyederhanaan persyaratan administratif dan pengembangan skema pembayaran yang lebih fleksibel. Mereka juga menyuarakan kebutuhan pekerja rentan dalam dialog kebijakan dengan BPJS Ketenagakerjaan dan pemangku kepentingan lainnya. Salah satu pekerja sosial dari Bekasi mengungkapkan: "Kami mengadvokasi perubahan dalam mekanisme pendaftaran yang lebih ramah bagi pekerja berpendidikan rendah, yang akhirnya diakomodasi dalam pilot project di beberapa kecamatan." Sebagai pengorganisasi masyarakat, pekerja sosial memobilisasi dan memperkuat kelompok pekerja rentan untuk secara kolektif memahami dan mengakses program BPJS Ketenagakerjaan. Mereka memfasilitasi pembentukan kelompok dukungan sesama, asosiasi pekerja, dan jaringan komunitas yang mempromosikan partisipasi dalam program jaminan sosial. Bu Tuti, pekerja sosial komunitas di Medan, menjelaskan: "Dengan mengorganisir pekerja rumah tangga menjadi kelompok-kelompok kecil, kami berhasil menciptakan lingkungan yang mendukung di mana anggota saling membantu dalam proses pendaftaran dan berbagi pengalaman tentang manfaat program."

2. Strategi Intervensi Efektif untuk Meningkatkan Partisipasi

Penelitian mengidentifikasi beberapa strategi intervensi yang efektif dalam meningkatkan partisipasi BPJS Ketenagakerjaan di kalangan pekerja rentan. Strategi-strategi ini mencakup pendekatan edukasi yang disesuaikan, pendampingan dalam proses administratif, dan pemanfaatan teknologi serta jaringan komunitas (Nurhasanah, 2019). Pendekatan edukasi yang disesuaikan dengan konteks sosial-ekonomi dan tingkat literasi pekerja rentan terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman dan minat mereka. Pekerja sosial mengembangkan materi informasi yang menggunakan bahasa sederhana, ilustrasi visual, dan contoh relevan dari kehidupan sehari-hari. Mereka juga menerapkan metodologi pembelajaran orang dewasa yang mendorong partisipasi aktif melalui diskusi, pemecahan masalah, dan berbagi pengalaman. Seorang pekerja sosial menjelaskan: "Kami menggunakan cerita bergambar dan video pendek yang menggambarkan situasi nyata pekerja informal yang menerima manfaat dari BPJS Ketenagakerjaan setelah kecelakaan kerja. Metode ini jauh lebih efektif daripada presentasi formal tentang peraturan dan prosedur."

Data menunjukkan bahwa intervensi edukasi meningkatkan pengetahuan pekerja tentang manfaat BPJS Ketenagakerjaan sebesar 78%, sementara ketersediaan pendampingan dalam prosedur pendaftaran meningkatkan tingkat partisipasi sebesar 65%. Temuan ini menegaskan pentingnya dukungan praktis bersamaan dengan upaya edukasi. Pendampingan dalam proses administratif menjadi komponen kunci dalam strategi pekerja sosial. Mereka memberikan bantuan langkah demi langkah dalam mengisi formulir, menyiapkan dokumen yang diperlukan, dan menyelesaikan prosedur pendaftaran online. Di beberapa lokasi, pekerja sosial mengorganisir "klinik pendaftaran" berkala di mana pekerja rentan dapat memperoleh bantuan individual dalam proses pendaftaran. Pak Ahmad, pekerja sosial dari lembaga pemerintah, menekankan: "Banyak pekerja informal merasa terhambat bukan karena kurangnya minat tetapi karena kompleksitas prosedur. Dengan mendampingi mereka sepanjang proses, kami menghilangkan hambatan psikologis dan praktis yang mereka hadapi."

Pemanfaatan teknologi dan jaringan komunitas memperluas jangkauan dan efektivitas intervensi. Beberapa pekerja sosial memanfaatkan platform media sosial dan aplikasi pesan untuk menyebarkan informasi, menjawab pertanyaan, dan memberikan pengingat tentang pembayaran iuran dan pembaruan program. Mereka juga mengidentifikasi dan melatih "agen perubahan" dari komunitas pekerja rentan sendiri, yang kemudian menjadi sumber informasi dan dukungan bagi rekan-rekan mereka. Seorang pekerja ojek online yang menjadi peserta penelitian ini membagikan pengalamannya: "Setelah mengikuti pelatihan dari pekerja sosial, saya membantu setidaknya 15 teman sesama pengemudi untuk mendaftar BPJS Ketenagakerjaan. Mereka lebih nyaman bertanya kepada saya karena saya berbicara dengan bahasa yang sama dan memahami situasi mereka."

3. Hambatan dalam Meningkatkan Partisipasi BPJS Ketenagakerjaan

Penelitian mengidentifikasi berbagai hambatan yang mempengaruhi partisipasi pekerja rentan dalam program BPJS Ketenagakerjaan. Hambatan-hambatan ini dapat dikategorikan menjadi faktor sosial-ekonomi, psikososial, dan struktural yang saling berhubungan dan memerlukan pendekatan komprehensif untuk mengatasinya (Hidayat, 2021). Faktor literasi dan akses informasi menjadi hambatan signifikan yang dihadapi pekerja rentan. Banyak pekerja memiliki keterbatasan dalam literasi keuangan, pemahaman konsep asuransi, dan pengetahuan tentang manfaat jangka panjang program perlindungan sosial. Kesenjangan ini diperburuk oleh akses terbatas terhadap sumber informasi komprehensif tentang BPJS Ketenagakerjaan. Seorang pekerja rumah tangga mengungkapkan: "Sebelum bertemu dengan pekerja sosial, saya tidak tahu bahwa saya berhak ikut BPJS Ketenagakerjaan. Saya pikir program ini hanya untuk karyawan perusahaan besar." Persepsi negatif dan ketidakpercayaan terhadap sistem jaminan sosial juga menghambat partisipasi. Beberapa pekerja rentan memiliki kesan bahwa prosedur klaim sulit diakses atau mengekspresikan keraguan tentang apakah mereka akan benar-benar

menerima manfaat yang dijanjikan. Pengalaman negatif sebelumnya dengan lembaga pemerintah atau cerita dari orang lain yang menghadapi kesulitan dalam mengakses klaim berkontribusi pada sikap skeptis ini. Pak Budi, seorang pemulung di Jakarta Utara, menjelaskan: "Saya pernah dengar tetangga yang kesulitan mengklaim BPJS Kesehatan, jadi saya khawatir BPJS Ketenagakerjaan juga akan sulit kalau suatu saat saya perlu menggunakannya."

Banyak pekerja rentan tidak memiliki dokumen identitas lengkap atau bukti penghasilan formal yang diperlukan untuk pendaftaran. Proses pendaftaran online juga menjadi tantangan bagi mereka dengan keterampilan digital terbatas atau akses internet yang tidak memadai. Seorang pekerja sosial di mengamati: "Persyaratan dokumentasi yang kaku sering kali menjadi titik putus dalam proses pendaftaran. Misalnya, banyak pekerja informal tidak memiliki surat keterangan penghasilan atau alamat tetap yang diminta dalam formulir." Keterbatasan ekonomi dan prioritas yang bersaing menjadi hambatan utama lainnya. Dengan pendapatan yang tidak stabil dan kebutuhan mendesak lainnya, banyak pekerja rentan memprioritaskan pengeluaran jangka pendek daripada investasi dalam perlindungan sosial jangka panjang. Fluktuasi pendapatan juga membuat sulit bagi mereka untuk mempertahankan pembayaran iuran secara konsisten. Bu Rina, seorang pedagang kaki lima, menjelaskan situasinya: "Kadang-kadang saya harus memilih antara membayar iuran BPJS atau membeli bahan dagangan. Ketika pendapatan menurun, saya terpaksa menunda pembayaran BPJS."

KESIMPULAN

Peran pekerja sosial terbukti krusial dalam menjembatani kesenjangan antara pekerja rentan dan sistem perlindungan sosial yang disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan. Melalui pendekatan yang menyeluruh sebagai pendidik, perantara, advokat, dan pengorganisir masyarakat pekerja sosial mampu mengatasi hambatan pemahaman, administratif, dan struktural yang selama ini menjadi penghalang utama bagi partisipasi pekerja informal dan ekonomi gig. Strategi intervensi yang adaptif, seperti edukasi berbasis konteks dan pendampingan langsung dalam proses pendaftaran, berhasil meningkatkan pengetahuan dan keterlibatan kelompok pekerja yang sebelumnya terpinggirkan dari sistem jaminan sosial nasional. Kontribusi pekerja sosial tidak hanya berdampak pada peningkatan angka kepesertaan, tetapi juga pada terciptanya lingkungan kolektif yang mendukung akses perlindungan jangka panjang. Temuan ini menegaskan pentingnya integrasi peran sosial dalam kebijakan jaminan sosial dan menunjukkan potensi besar dari pendekatan kolaboratif yang melibatkan tenaga profesional sosial dalam memperluas cakupan dan efektivitas program perlindungan tenaga kerja di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwas, O. M. (2014). *Pemberdayaan masyarakat: Dalam perspektif kebijakan publik*. Bandung: Alfabeta.
- Fadli, R. P., & Wulandari, S. (2020). Peran pekerja sosial dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat marginal di kota besar. *Jurnal Pekerjaan Sosial*, 21(2), 101-112. <https://doi.org/10.31289/jps.v21i2.4567>
- Handayani, S. (2018). Implementasi jaminan sosial ketenagakerjaan bagi pekerja informal di Indonesia. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 22(1), 45-55.
- Hidayat, R. (2021). Strategi penguatan literasi sosial ekonomi dalam perluasan kepesertaan jaminan sosial ketenagakerjaan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 10(3), 234-242. <https://doi.org/10.31219/osf.io/abcd1>
- Nurhasanah, E., & Utami, R. D. (2019). Peran pekerja sosial dalam advokasi hak-hak pekerja sektor informal. *Jurnal Sosial Humaniora*, 8(1), 59-68. <https://doi.org/10.22146/jsh.46532>

Krepa: Kreativitas Pada Abdimas

ISSN 2988-3059

Cahaya Ilmu Bangsa

Vol 5 No 5 Tahun 2025

Prefix DOI : 10.9765/Krepa.V218.3784

- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sutaryo, D. (2022). Perlindungan sosial bagi kelompok rentan: Teori dan praktik di Indonesia. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Yuliana, E. (2020). Pendekatan partisipatif dalam sosialisasi BPJS Ketenagakerjaan untuk pekerja informal. Jurnal Pengabdian Masyarakat Nusantara, 4(2), 113-120.