Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 11, Number 3, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

IMPLEMENTASI PROGRAM JAMINAN KEMATIAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN CABANG PEKANBARU

Nurhalimah[1], Harsini[2], Sri Roserdevi Nasution[3]
[1,2,3]Universitas Lancang Kuning

ARTICLEINFO

Article history:
Received: August 2025
Revised: August 2025
Accepted: August 2025
Available online

Korespondensi: Email:
[1]halimahnu0@gmail.com,
[2]harsini@unilak.ac.id,
[3]Sri.roserdevi@unilak.ac.id

This is an open access article under the CC BY-SA license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang Implementasi Program Jaminan Kematian Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Kota. Dalam Undang – Undang Dasar Negara Repulik Indoneia Tahun 1945 diberitahukan bahwa tujuan negara adalah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Di Indonesia memiliki sistem jaminan sosial adalah istilah yridis yang dikenal dalam Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). SJSN ini merupakan sistem penyelenggara program negara dan pemerintah untuk memberikan perlindungan sosial, agar setiap penduduk dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak oleh karena itu diadakannya BPJS Ketenagakerjaan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori George. C. Edward III (Subarsono, 2011: 90-92) terdapat 4 indkator yang diperoleh yaitu, komunikasi, sumber daya, disposisi, struktur birokrasi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi secara langsung. Hasil penelitian Implementasi Program Jaminan Kematian Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Kota sudah dilakukan dengan baik, namun dalam pengembangan informasinya masih kurang dikarenakan keterbatasan sosialisasi dan edukasi sehingga perusahaan tidak tertib dalam membayarkan iuran bpjs ketenagakerjaan karyawannya, hal ini menyebabkan kepesertaan bpjs ketenagakerjaan karyawan tidak aktid sehingga ketika proses klaim mengalami kendala.

***Kata Kunci** : Implementasi, Program jaminan Kematian, Bpjs Ketenagakerjaan.*

1.PENDAHULUAN

Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) merupakan sistem penyelenggara program negara dan pemerintah untuk memberikan perlindungan sosial, agar setiap penduduk dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak, oleh karena itu diadakannya (BPJS) Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan sesuai dengan diberlakukannya Undang – Undang tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Sistem jaminan sosial nasional diselenggarakan secara nasional dengan prinsip asuransi nasional, dengan cara pengumpulan dana bersifat wajib melalui iuran peserta untuk memberikan perlindungan kepada peserta apabila terjadinya resiko dan memasuki masa pensiunan. Program jaminan sosial tenaga kerja pada BPJS Ketenagakerjaan menyelenggarakan jaminan sosial yang berfokus pada tenaga kerja di Indonesia bagi pekerja formal dan informal. Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan dibagi menjadi dua yaitu, Peserta Penerima Upah (PU) dan Peserta Bukan Penerima Upah (BPU).

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 11, Number 3, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

Jaminan Kematian (JKM) diberikan untuk membantu meringankan beban keluarga dalam bentuk biaya pemakanan, santunan kematian dan santunan berkala serta beasiswa pendidikan untuk 2 orang anak peserta yang memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan dan iuran peserta telah memenuhi masa iuran minimal 3 tahun. Beasiswa pendidikan berakhir pada saat anak peserta mencapai usia 23 tahun atau belum menikah atau bekerja.

Tabel 1.1 : Jumlah Peserta Klaim (JKM) Yang Diterima dan Ditolak Dari Tahun 2021 – 2023 BPJS ketenagakerjaan Pekanbaru

NO	TAHUN	JUMLAH PESERTA	DIBAYARKAN	DITOLAK
1	2021	900 orang	663 orang	237 orang
2	2022	850 orang	528 orang	322 orang
3	2023	1.000 orang	713 orang	287 orang

Sumber data : BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Kota, 2025

Untuk mempermudah proses klaim jaminan kematian (JKM) di BPJS Ketenagakerjaan sebaiknya membawa berkas persyaratan yang lengkap ke kantor BPJS Ketenagakerjaan. Persyaratan untuk melakukan pengajuan Klaim program jaminan kematian di BPJS Ketenagakerjaan dengan membawa persyaratan ini dipastikan ahli waris akan lulus dalam administrasi proses klaim proram jaminan kematian antara lain membawa :

a. Kartu BPJS Ketenagakerjaan (milik almarhum)
b. E – KTP (fotokopi e-ktp peserta dan ahli waris)
c. Akta Kematian, yang dikeluarkan oleh instansi yang berwenang
d. Kartu Keluarga (KK), fotokopi KK peserta dan ahli waris
e. Surat Keterangan Ahli Waris, yang dikeluarkan oleh penjabat yang berwewenang
f. Buku Nikah, Jika ahli waris merupakan istri/suami sah peserta, fotokopi buku nikah juga diperlukan
g. Surat Referensi Kerja
h. Buku Tabungan (diperlukan untuk pencairan dana)
i. NPWP (jika saldo di rekening lebih dari Rp50.000.000 juta)

BPJS Ketenagakerjaan dalam proses klaim program Jaminan Kematian selalu turun kelapangan untuk mengecek ulang kronologi kasus kematian yang dialami oleh pekerja (peserta) dengan bukti – bukti dan persyaratan yang dibawa oleh ahli waris ke kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Pekanbaru Kota, maka saat pihak BPJS Ketenagakerjaan turun kelapangan biasanya peserta yang telah sesuai dengan persyaratan atau lolos administrasi ada juga di tolak berkasnya saat sudah melakukan kunjungan ke tempat kejadian dan mendengar penjelasan para saksi yang telah melakukan kecurangan atau manupulasi data dan pihak BPJS Ketenagakerjaan tidak melanjutkan proses berkas ahli waris tersebut.

2.METODE

Penelitian yang digunakan adalah menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan menguraikan gejala yang terjadi dimana peneliti merupakan alat kunci pada suatu informasi karakteristik menggunakan kerangka pemilihan informasi. Metode penelitian kualitatif muncul karena terjadi perubahan paradigma dalam memandang suatu realitas/fenomena/gejala (Sugiyono:2015:15).

3.HASIL DAN PEMBAHASAN

Program Jaminan Kematian (JKM) BPJS Ketenagakerjaan adalah bagian dari perlindungan sosial yang diberikan kepada peserta yang meninggal dunia bukan karena kecelakaan kerja. Implementasi program jaminan kematian ini menyangkut pada tujuan program jkm, pengelolaan iuran, pengajuan klaim, hingga pencairan manfaat kepada ahli waris peserta sebagai bentuk santunan yang mana program jaminan kematian minimal 3 tahun jadi peserta aktif.

Komunikasi

Komunikasi merupakan keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (target group) sehingga akan mengurangi distorsi implementasi.

a. Sosialisasi Program Jaminan Kematian

Sosialisasi merupakan proses dimana individu atau kelompok belajar dan menyesuaikan diri dengan norma, nilai, sikap dan perilaku yang berlaku dalam masyarakat agar dapat menjadi anggota masyarakat yang berfungsi secara sosial. Hasil wawancara dari berbagai pihak:

> *"Sosialisasi dilakukan kepada masyarakat Penerima Upah dan Bukan Penerima upah atau diberbagai perusahaan dan UMKM, yang mana saat sosialisasi tidak mengambungkan tipe masyarakatnya agar penyampaian manfaat program bpjs ketenagakerjan lebih jelas bersama kepala cabang kantor bpjs ketenagakerjaan cabang pekanbaru kota, sesuai dengan UU no 40 tahun 2004 tentang sistem jaminan sosial nasional dan UU no 24 tahun 2011 tentang BPJS pada pasal 15 ayat 1 ini mewajibkan setiap pemberi kerja atau penguaha untuk mendaftarkan pekerjanya pada program BPJS Ketenagakerjaan."*
>
> *"Penyampaian sosialisasi yang dilakukan oleh pihak bpjs ketenagakerjaan sudah cukup jelas, yang mana penyampaian klaim santunan beasiswa ternyata dilakukan untuk peserta aktif yang telah mengikuti program bpjs ketenagakerjaan selama 3 tahun, namun saya baru mengetahuinya adanya beasiswa setelah saya melakukan klaim "*

Berdasarkan wawancara mengenai sosialisasi dapat di Tarik Kesimpulan oleh peneliti bahwa kepala cabang dan staff kepesertaan sudah cukup baik dalam terkait melakukan sosialisasi dengan memberikan kejelasan informasi yang disampaikan dalam menginformasikan kebijakan tentang program bpjs ketenagakerjaan kepada para pekerja, perusahaan dan masyarakat awam sesuai dengan Undang – Undang dan kebijkan yang ada di bpjs ketenagakerjaan secara jelas menggunakan media sosial, tatap muka, pembagian brosur dan menyediakan customer service.

b. Tujuan dan Sasaran

Tujuan merupakan hasil akhir yang ingin dicapai dari suatu program atau kegiatan yang menggambarkan alasan utama megapa suatu program dijalankan.

"Tujuan dari program bpjs ketenagakerjaan ini untuk memberikan perlindungan jaminan sosial kepada para pekerja di Indonesia dan daerah pekanbaru, baik itu dalam sektor formal maupun informal, guna untuk menjamin kesejahteraan ketika mengalami risiko sosial ekonomi seperti kecelakaan kerja, kematian, hari tua dan kehilangan pekerjaan. Yang menjadi sasaran utamanya bpjs ketenagakerjaan seluruh tenaga kerja aktif, baik pekerja Penerima Upah dan Bukan Penerima Upah dan perusahaan pemberi kerja."

Tujuan dan sasaran BPJD Ketenagakerjaan sudah dijelaskan secara komunikasi dengan baik dan efektif bahwa Tujuan dan Sasarannya dilakukan kepada para pekerjaa PU, BPU, pekerja aktif dan perusahaan yang menjadi tujuannya ialah untuk memberikan perlindungan jaminan sosial kepada seluruh pekerja di Indonesia guna untuk menjamin kesejahteraan ketika mengalami risiko sosial ekonomi seperti kecelakaan kerja, kematian, hari tua dan kehilangan pekerjaan.

Berdasarkan penjelasan wawancara diatas mengenai komunikasi dengan menjelaskan tentang sosialisasi program jaminan kematian, tujuan dan sasaran itu saling berkaitan yang mana dalam menjalankan komunikasi dikatakan menurut George Edward III, komunikasi dianggap berhasil hanya jika informasi yang disampaikan dipahami secara sama oleh penerima. Jadi komunikasi bukan hanya soal bicara, tetapi juga soal memastikan penerima mengerti maksud yang sama dari penyampaian tesebut.

Sumber Daya

Sumber daya sangat di perlukan untuk menjalankan suatu kebijakan, oleh karena itu sumber daya ini berupa informasi, wewenang dan fasisilitas pendukung dibutuhkan agar dapat menjalankan kebijakan dan mencapai hasil sesuai dengan yang diinginkan.

a. Kompetensi Petugas

Kompetensi petugas merupakan kumpulan pengetahuan keterampilan, sikap dan perilaku yang harus dimiliki oleh seorang petugas untuk dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan profesional.

"Untuk mencukupi kompetensi petugas dalam proses klaim bpjs ketenagakerjaan yang berperan penting dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan transaparan. Dengan dilakukannya penambahan pengetahuan, keterampilan, sikap dan etika dalam melayani peserta klaim dan memegang tanggung jawab nya masing – masing agar pekerjaan klaim diselesaikan tepat waktu dengan mengikuti kegiatan pelatihan dan pengembangan."

b. Peran Infranstruktur Teknologi

Peran Infranstruktur Teknologi dalam mendukung implementasi program sangat penting dalam pelaksanaan program pemerintah, sosial maupun ekonomi dan berjalan efisien, cepat, transparan dan terukur.

"Infrastruktur teknologi dilengkapi dengan jaringan server yang bagus, perangkat komponen yang sangat relevan, jaringan penyimpanan data yang aman, dan teknologi yang mendukung operasional informasi yang mencakup luas(Infromasi antar cabang tentang kepsertaan klaim."

c. Pelatihan atau Pembinaan

Pelatihan atau Pembinaan merupakan dua istilah yang sering digunakan dalam konteks pengembangan sumber daya manusia.

"Pelatihan yang dilakukan pihak bpjs ketenagakerjaan dalam satu tahun melakukan 4 sampai 5 kali baik itu melalui offline tatap muka, tatap muka secara langsung ke learning center di bogor merupakan pusat pendidikan bpjs ketenagakerjaan dan melalui via zoom atau e-learning. Berupa materi lama ataupun baru yang akan di pelajari untuk belajar dan menjawab pertanyaan. Serta melakukan pembinaan kepada masyarakat atau peserta mengenai tentang program bpjs ketenagakerjaan."

Berdasarkan penjelasan wawancara diatas mengenai Sumber Daya dengan menejelaskan tentang Kompetensi Petugas, merupakan sumber daya utama yang harus diperkuat secara sistematis karena mereka merupakan pelaksana langsung kebijakan dan pelayanan. Tanpa sumber daya manusia yang kompeten seluruh sistem kerja akan terganggung meskipun infrastrukturnya baik.

Disposisi

Disposisi merupakan watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik maka implementor dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan.

a. Sikap Pegawai

Sikap pegawai dalam menjalankan tugas sangat menentukan keberhasilan pelaksanaan pekerjaan dan pencapaian tujuan organisasi.

"Sikap pegawai salah satu jobdes dari pegawai bpjs ketenagakerjaan, dengan melakukan cek kasus dalam artian dengan memastikan apakah benar terjadi resiko meninggal dunia atau kecelakaan kerja dimana pegawai langsung turun ke lapangan lokasi kejadian dan bertanya kepada pihak keluarga peserta dan saksi – saksi yang ada disekitar lokasi dimana kita juga berperan langsung melakukan momunikasi dua arah antara bpjs ketenagakerjaan dengan pihak rumah sakit dan pihak ahli waris."

b. Karakteristik

Karakteristik merupakan sifat tau tanda khusus yang melekat pada sesorang, sesuatu atau suatu kondisi yang dapat dikenali atau dijadikan pembeda.

"Karakteristik pegawai yang baik menurut saya dalam membantu peserta dengan ramah, sabar dan informatid. Keramahan yang dibuat dengan suasana yang nyaman, kesabaran membantu kita menangani peserta yang mungkin mengalami kebingungan dan memunculkan sikap yang peduli itu penting kepada peserta agar mudah dipahami."

Sikap batin seseorang yang relatif menetap untuk berpikir, merasa dan bertindak dengan cara tertentu dalam berbagai situasi. Dalam konteks pekerjaan, disposisi berkaitan juga dengan sikap mental pegawai terhadap tugas, lingkungan kerja dan hubungan sosial di tempat kerja. Hal ini juga disampaikan Edward III (1980) menekankan bahwa disposisi adalah kemauan, keinginan dan kecenderungan pemangku kebijakan untuk sungguh – sungguh melaksanakan kebijakan sesuai tujua yang artinya pegawai tidak hanya perlu kemampuan teknis, tetapi juga motivasi batin untuk mewujudkan kebijakan secara efektif.

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 11, Number 3, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

Struktur Birokrasi

Struktur Birokrasi merupakan susunan atau tatanan organisasi dalam suatu lembaga atau pemerintahan yang terdiri atas tingkatan – tingkatan kewenangan dan tanggung jawab yang jelas dan sistematis.

a. Alur Prosedur Pengajuan Klaim

Alur prosedur adalah tahapan atau langkah - langkah sistematis yang harus diikuti untuk menyelesaikan suatu proses atau kegiatan tertentu.

"Alur untuk ahli waris pengajuan klaim dimulai dari kunjungan ke kantor cabang bpjs ketenagakerjaan, scan QR Code, Aktifkan GPS, pilih program JKM, pilih hubungan, isi data, unggah dokumen, notifkasi berhasil, verifikasi data, tanda terima, e-survey petugas, pencairan manfaat peserta paling lama menunggu informasi pencairan dalam waktu kerja seminggu. Itu semua sudah diberitahu melalui media sosial, sosialisasi ataupun pada saat datang ke kantor untu bertanya."

b. Koordinasi

Koordinasi antar unit merupakan proses pengaturan, peenyelarasan dan penghubungan kegiatan atau tugas antara satu unit kerja dengan unit kerja lainya dalam suatu organisasi agar tujuan bersama tercapai secara efektif dan efisien.

"Koordinasi antar unit itu penting dilakukan dan saling berkaitan bersinergi, yang mana banyak peserta yang tidak mengetahui di cabang mana dia di daftarkan oleh perusahaan program bpjs ketenagakerjaan nya, oleh karena itu kami sebagai tim bpjs ketenagakerjaan yang mencari tahu melalui informasi data peserta dan meminta kepada unit lain untuk menonaktifkan kepesertaan dengan tujuan agar bisa di klaim di bpjs ketenagakerjaan pekanbaru kota."

Alur struktur birokrasi menggambarkan bagaimana suatu organisasi pemerintah atau institusi publik dijalankan melalui tingkatan wewenang dan tanggung jawab. Hal ini di perjelas oleh James Q. Wilson (1989) memperjelas bagaimana struktur birokrasi pemerintah memengaruhi perilaku pegawai dan kinerja lembaga dan dipertegaskan pentingnya memahami konteks organisasi birokrasi, termasuk aturan internal dan tekanan ekternal.

Oleh karena itu di harapakan kepada kantor bpjs ketenagakerjaan cabang pekanbaru kota memberikan penjelasaan tentang alur prosedur pengajuan klaim dengan mengkoordinasikan untuk memperjelas kepada peserta mengenai aplikasi JMO, alur online dan offline proses pengklaiman jaminan kematian untuk menjaga relative dan efisiennya pelayanan perusahaan bpjs ketenagakerjaan tersebut.

Faktor – faktor penghambat dalam Implementasi Program Jaminan Kematian Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Kota

a. Keterbatasan Sosialisasi dan Edukasi, terutama di daerah kecil atau penduduk sektor informal yang belum familiar dengan program jaminan kematian bpjs ketenagakerjaan karena keterbatasan pegawai untuk jumlah penduduk pekerja informal yang meningkat di wilayah pekanbaru, serta masih banyak dijumpai di sektor formal yang membuka lapangan kerja dan tidak mendaftarkan seluruh karyawannya kepada program jaminan bpjs ketenagakerjaan.
b. Pembayaran Iuran, yang mana pada pekerja informal atau bukan penerima upah sering kali tidak konsisten dalam membayar iuran karena kondisi ekonomi, dan pemberi kerja di sektor formal ada yang menunggak pembayaran iuran, sehingga peserta tidak aktif pada saat proses pengklaiman program jaminan kematian bpjs ketenagakerjaan.

4.KESIMPULAN

Implementasi program jaminan kematian bpjs ketenagakerjaan cabang pekanbaru kota telah dilaksanakan, namun masih banyak pekerja informal yang belum memahami maksud dan tujuan dari program jaminan kematian ini serta bagi sektor formal yang tidak mendaftarkan atau melaporkan seluruh pekerja nya kedalam program jaminan kematian, yang dapat dilihat dari keterbatasan sosialisasi dan edukasi oleh bpjs ketenagakerjaan cabang pekanbaru kota.

5. SARAN

a. BPJS Ketenagakerjaan cabang Pekanbaru Kota sebaiknya lebih fokus untuk menyebar luaskan sosialisasi dan edukasi tentang program jaminan kematian kepada masyarakat sektor informal dan formal agar seluruh pekerja di pekanbaru terlindungi oleh bpjs ketenagakerjaan.
b. Perlu adanya pengawasan dan sanksi bagi perusahaan yang tidak tertib dalam melakukan pembayaran iuran BPJS Ketenagakerjaan karyawaannya agar ketika karyawan atau ahli waris melakukan klaim program jaminan kematian atau program bpjs ketenagakerjaan tidak mendapati kendala.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Arighi, H. (2020). Ketidaksesuaian Ketentuan Jaminan Kecelakaan Kerja Dan Jaminan Kematian Bagi Pegawai Negeri Sipil Dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Dan Peraturan Pemerintah Nomor 70 Tahun 2015 Tentang Jaminan Kecelakaan Kerja Dan Jaminan Kematian Bagi Pegawai Aparatur Sipil Negara (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).
[2] Fath-Hiah, W. N., & Nafiâ, B. A. (2023). Implementasi Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Pada Pekerja Formal Di BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Perak: Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan. Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik, 8(2), 67-75.
[3] Ginting, A. F., Dengo, S., & Kolondam, H. F. (2016). Implementasi program jaminan sosial ketenagakerjaan di kota manado. Jurnal Administrasi Publik, 3(400).
[4] Habibullah, Habibullah, Kandung Sapto Nugroho, and Juliannes Cadith. Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Di Kota Tangerang. Diss. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, 2016.