

Evaluasi Kebijakan Bukan Penerima Upah dalam Program Jaminan Hari Tua Di BPJS Ketenagakerjaan Palembang

Elvira Gustia Putri ¹⁾, Doris Febriyanti ²⁾, Sanny Nofrima ³⁾

^{1), 2), 3)} Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Indo Global Mandiri, Palembang

Author's Correspondence : ¹⁾ elviragustiaputri05@gmail.com, ²⁾ dorishakiki@uigm.ac.id

ABSTRACT

This study aims to evaluate the policies implemented for workers who are not recipients of the Old Age Security (JHT) program by BPJS Ketenagakerjaan in the city of Palembang. This policy is important to review considering the differences in social protection for workers who are not registered in the JHT program. The research method used is a qualitative descriptive method with a case study approach. Data were obtained through in-depth interviews with a number of workers and representatives from BPJS Ketenagakerjaan, as well as analysis of related documents. The results of the study indicate that there are several obstacles in the implementation of the policy, including the lack of program socialization, low worker awareness of the importance of JHT, and a mismatch between the policy and real conditions in the field. This study suggests an increase in socialization and education regarding the importance of JHT, as well as improvements to the registration and supervision mechanisms to increase program coverage among workers. With this evaluation, it is hoped that more effective and inclusive policy recommendations can be produced for social protection for workers in Palembang.

Keywords: Policy Evaluation, BPJS Employment, Old Age Security, Workers, Palembang

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kebijakan yang diterapkan terhadap pekerja bukan penerima program Jaminan Hari Tua (JHT) oleh BPJS Ketenagakerjaan di kota Palembang. Kebijakan ini penting untuk ditinjau mengingat adanya perbedaan perlindungan sosial bagi pekerja yang tidak terdaftar dalam program JHT. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan sejumlah pekerja dan perwakilan dari BPJS Ketenagakerjaan, serta analisis dokumen terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa kendala dalam implementasi kebijakan, termasuk kurangnya sosialisasi program, rendahnya kesadaran pekerja akan pentingnya JHT, serta adanya ketidaksesuaian antara kebijakan dengan kondisi riil di lapangan. Penelitian ini menyarankan adanya peningkatan dalam sosialisasi dan edukasi mengenai pentingnya JHT, serta perbaikan mekanisme pendaftaran dan pengawasan untuk meningkatkan cakupan program di kalangan pekerja. Dengan adanya evaluasi ini, diharapkan dapat dihasilkan rekomendasi kebijakan yang lebih efektif dan inklusif bagi perlindungan sosial pekerja di Palembang.

Kata Kunci: Evaluasi Kebijakan, BPJS Ketenagakerjaan, Jaminan Hari Tua, Pekerja, Palembang

Article History:

Received; 28-09-2024; Revised; 29-09-2024; Accepted; 30-09-2024



PENDAHULUAN

BPJS Ketenagakerjaan adalah badan hukum publik yang bertugas menyelenggarakan program jaminan sosial bagi tenaga kerja. Program ini dirancang untuk mengatasi risiko yang terjadi dalam lingkungan kerja dan meningkatkan kesejahteraan pekerja (M. M. A. Aziz, 2021). Tujuan utama dari program ini adalah memberikan perlindungan bagi tenaga kerja guna menjaga dan mengatasi masalah sosial ekonomi yang mungkin muncul, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan (Saumi & Amalia, 2020). Perlindungan yang disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan mencakup penanggulangan terhadap risiko sosial, seperti kecelakaan kerja, sakit, pensiun, dan risiko lainnya yang dapat mengurangi kapasitas tenaga kerja dalam memperoleh penghasilan. Sebagai penyelenggara jaminan sosial, BPJS Ketenagakerjaan mengelola beberapa program yang mendukung tujuan tersebut (Azani et al., 2022). BPJS Ketenagakerjaan menawarkan program perlindungan dasar yang bertujuan untuk menjamin masa depan pekerja, termasuk melindungi mereka dari ketidakpastian risiko sosial dan ekonomi yang mungkin terjadi, seperti kecelakaan kerja, sakit, kematian, masa tidak bekerja, serta pensiun (Lestari Indah & Hirawati Heni, 2022). Salah satu program dengan tingkat klaim tertinggi adalah Jaminan Hari Tua (JHT). Program JHT ini merupakan program jangka panjang yang memberikan manfaat secara berkala maupun sekaligus sebelum peserta memasuki masa pensiun. Selain itu, manfaat JHT juga dapat diterima oleh janda/duda, anak, atau ahli waris sah lainnya jika peserta meninggal dunia (Alim et al., 2020).

Program Jaminan Hari Tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan didasarkan pada prinsip asuransi atau tabungan, yang menjadi acuan bagi BPJS dalam meningkatkan pelayanan pada program-program yang tersedia, terutama JHT (Fahlevi, 2022). Program ini memberikan manfaat kepada pekerja yang akan memasuki masa pensiun, membantu mereka menghadapi masa tua dengan lebih baik. Mengingat bahwa layanan asuransi tidak hanya disediakan oleh BPJS, tetapi juga oleh banyak perusahaan asuransi lain yang menawarkan berbagai produk menarik untuk menarik peserta, BPJS perlu memperhatikan hal ini untuk meningkatkan pelayanan kepada pesertanya dan menjamin kepuasan mereka (Jenica & Gunawan, 2023).

BPJS Ketenagakerjaan memiliki dua tipe golongan peserta, yaitu penerima upah dan bukan penerima upah (Arifin et al., 2021). Para penerima manfaat BPJS Ketenagakerjaan meliputi pekerja migran Indonesia (PMI) dan pekerja yang terdaftar sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan. Terdapat empat golongan penerima dan pemberi iuran pada BPJS Ketenagakerjaan, yaitu pekerja penerima upah (PU), pekerja bukan penerima upah (BPU), pekerja jasa konstruksi (JAKON), dan pekerja lainnya (Baskoro, 2021).

Secara definitif, pekerja Bukan Penerima Upah (BPU) adalah individu yang melakukan kegiatan atau usaha ekonomi secara mandiri untuk memperoleh penghasilan dari kegiatan atau usahanya tersebut. Pekerja BPU mencakup pemberi kerja, pekerja di luar hubungan kerja, atau pekerja mandiri yang tidak termasuk dalam kategori pekerja penerima upah (Anisa Widiyanti, 2022). Contohnya tukang ojek, sopir angkot, pedagang keliling, dokter, pengacara/advokat, artis, dan sebagainya. Pekerja BPU dapat mengikuti program BPJS Ketenagakerjaan secara bertahap, dengan memilih program yang sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan mereka (Arsi & Krisnawati, 2023).



Tabel 1. Data Peserta Penerima Upah dan Bukan Penerima Upah BPJS Ketenagakerjaan Kota Palembang 2020-2022

Tahun	PU		BPU		Jumlah
	Target	Realasi	Target	Realasi	
2020	211.725	216.115	14.094	10.712	226.827
2021	225.861	246.004	36.806	31.330	277.334
2022	251.058	267.329	41.601	36.702	304.031

Sumber : BPJS Ketenagakerjaan Kota Palembang, 2024

Tabel 1 menyajikan data mengenai peningkatan tahunan dalam jumlah tenaga kerja aktif yang berpartisipasi dalam Program Jaminan Hari Tua (JHT). Meskipun terdapat tren positif dalam jumlah peserta, capaian BPJS Ketenagakerjaan untuk kategori peserta Bukan Penerima Upah (BPU) dan tenaga kerja sektor informal menunjukkan hasil yang masih di bawah target yang telah ditetapkan. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan dalam partisipasi antara pekerja formal dan informal.

Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan upaya yang lebih mendalam dalam sosialisasi program JHT kepada kelompok BPU dan pekerja sektor informal. Sosialisasi yang efektif diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang manfaat program serta kewajiban iuran yang harus dipenuhi. Dengan meningkatnya pengetahuan dan kesadaran, diharapkan peserta dapat lebih aktif terlibat dalam program ini. Sosialisasi yang komprehensif dan terarah merupakan elemen kunci dalam memastikan bahwa semua segmen tenaga kerja, termasuk yang berada di sektor informal, dapat merasakan manfaat dari program JHT dan meningkatkan kesejahteraan pensiunan di masa mendatang.

Tinjauan Pustaka

1. Kebijakan Publik

Kebijakan publik adalah serangkaian tindakan yang diambil oleh pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu. Thomas Dye mendefinisikan kebijakan publik sebagai "apapun yang pemerintah pilih untuk dilakukan atau tidak dilakukan." Teori kebijakan mencakup proses formulasi, implementasi, dan evaluasi kebijakan. Evaluasi kebijakan adalah proses penilaian terhadap efektivitas, efisiensi, dan keadilan suatu kebijakan. Dengan demikian, evaluasi kebijakan memainkan peran penting dalam memastikan bahwa kebijakan publik dapat mencapai tujuan yang diinginkan (Dwi Maharani, 2019).

Carl Friedrich, seperti yang dikutip dalam Wahab (2004:3), mendefinisikan kebijakan sebagai tindakan yang diarahkan untuk mencapai tujuan yang diusulkan oleh individu, kelompok, atau pemerintah dalam konteks lingkungan tertentu, dengan mempertimbangkan adanya hambatan mencari peluang mencapai tujuan tersebut (Gunawan & Febriyanti, 2022).

Dalam analisis kebijakan publik, terdapat dua pendekatan utama. Pertama, analisis dari sudut proses kebijakan, yang fokus pada tahapan dan mekanisme pembuatan kebijakan. Kedua, analisis yang menekankan pada hasil atau output kebijakan, yaitu dampak yang dihasilkan dari kebijakan yang diterapkan (Khairati, 2021).



2. Evaluasi Kebijakan

Evaluasi adalah proses yang digunakan untuk menilai keberhasilan atau kegagalan suatu rencana atau program kegiatan. Ada dua jenis evaluasi yang umum diterapkan: evaluasi berkelanjutan dan evaluasi akhir. Evaluasi berkelanjutan dilakukan secara periodik sepanjang pelaksanaan program, sedangkan evaluasi akhir dilakukan setelah program atau rencana selesai dilaksanakan. Tujuan utama evaluasi adalah untuk memahami secara mendalam peristiwa yang terjadi selama pelaksanaan atau penerapan program (F. N. Aziz et al., 2021).

Evaluasi memiliki dua fungsi utama. Fungsi formatif berfokus pada perbaikan dan pengembangan kegiatan yang sedang berlangsung, seperti program, individu, atau produk. Di sisi lain, fungsi sumatif digunakan untuk pertanggungjawaban, penjelasan, seleksi, atau pengambilan keputusan mengenai kelanjutan program (Bambang Santoso, 2022). Evaluasi diharapkan dapat mendukung pengembangan dan implementasi program, memperbaiki program yang ada, serta memberikan pertanggungjawaban dan dukungan kepada semua pihak yang terlibat (Khairati, 2021)

Tujuan evaluasi meliputi: 1) Menilai sejauh mana tujuan telah tercapai, 2) Mengukur dampak langsung yang terjadi pada kelompok sasaran, dan 3) Mengidentifikasi serta menganalisis konsekuensi-konsekuensi lain yang mungkin muncul di luar rencana yang telah ditetapkan (Prasetyo, 2019).

Menurut Pietrzak, Ramler, Renner, Ford, dan Gilbert, terdapat tiga jenis evaluasi untuk memantau program secara menyeluruh (Muliawaty & Hendryawan, 2020).

- 1) Evaluasi Input: Berfokus pada elemen yang terlibat dalam pelaksanaan program, termasuk klien, staf, dan program itu sendiri. Variabel klien mencakup karakteristik demografis dan komposisi keluarga, staf mencakup latar belakang pendidikan dan pengalaman, sedangkan variabel program meliputi durasi layanan dan sumber rujukan. Evaluasi input juga mempertimbangkan kriteria seperti tujuan dan objektif, penilaian kebutuhan komunitas, standar praktik terbaik, serta biaya per unit layanan.
- 2) Evaluasi Proses: Memusatkan perhatian pada aktivitas program yang melibatkan interaksi langsung antara klien dan staf. Evaluasi ini dimulai dengan analisis sistem pemberian layanan dan mengevaluasi komponen layanan berdasarkan kriteria seperti standar praktik terbaik, kebijakan lembaga, tujuan proses, dan kepuasan klien.
- 3) Evaluasi Hasil: Bertujuan untuk menilai dampak keseluruhan dari program terhadap penerima layanan. Evaluasi ini berfokus pada apakah program mencapai tujuannya dan bagaimana penerima layanan berubah setelah menerima layanan. Kriteria keberhasilan ditetapkan berdasarkan kemajuan program dan perubahan perilaku klien. (Darmawan Wirawan, 2021).

Evaluasi memiliki dua fungsi utama. Fungsi formatif berfokus pada perbaikan dan pengembangan kegiatan yang sedang berlangsung, seperti program, individu, atau produk. Sebaliknya, fungsi sumatif digunakan untuk pertanggungjawaban, penjelasan, seleksi, atau keputusan mengenai kelanjutan program. Evaluasi dapat membantu dalam pengembangan dan implementasi program, memperbaiki program, serta memberikan pertanggungjawaban dan dukungan bagi semua pihak yang terlibat (Pranita et al., 2019).



3. Konsep Jaminan Sosial Bukan Penerima Upah

Jaminan sosial merupakan sistem perlindungan sosial yang bertujuan memberikan perlindungan dan keamanan ekonomi kepada individu atau keluarga dalam menghadapi berbagai risiko, termasuk sakit, cacat, kecelakaan, kehilangan pekerjaan, atau usia tua. Prinsip dasar dari konsep ini adalah solidaritas sosial, di mana masyarakat bersatu untuk melindungi anggotanya dari risiko dan ketidakpastian. Salah satu bentuk umum dari jaminan sosial adalah asuransi sosial, melibatkan kontribusi baik dari anggota masyarakat maupun pemerintah (Sartika et al., 2022).

Pekerja Bukan Penerima Upah (BPU) adalah individu yang terlibat dalam kegiatan ekonomi secara mandiri tanpa memiliki hubungan kerja formal dengan pemberi kerja. Mereka tidak menerima imbalan tetap dari suatu entitas atau badan hukum, melainkan memperoleh penghasilan dari usaha atau pekerjaan yang dilakukan secara independen. Contoh pekerja BPU termasuk wiraswasta, pedagang, tukang ojek, dan pekerja lepas yang tidak terikat oleh kontrak kerja formal (Azani et al., 2022).

BPU seringkali beroperasi di sektor informal dan menghadapi tantangan dalam mengakses program jaminan sosial karena tidak adanya hubungan kerja formal yang memfasilitasi pendaftaran dan pembayaran iuran jaminan sosial. Meskipun demikian, mereka tetap memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan melalui program jaminan sosial yang dirancang untuk mencakup kelompok ini, seperti jaminan kecelakaan kerja dan jaminan kematian (Ley 2022).

Menurut Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 1 Tahun 2016, Pekerja Bukan Penerima Upah (BPU) adalah individu yang melakukan kegiatan ekonomi secara mandiri untuk memperoleh penghasilan, seperti tukang ojek, sopir angkot, dan pedagang keliling. Peraturan Presiden Nomor 109 Tahun 2013 menegaskan bahwa pemberi kerja dalam konteks BPU adalah orang atau entitas yang mempekerjakan tanpa badan hukum dan wajib mendaftarkan pekerjaannya dalam program jaminan sosial (Widodo Suryandono, 2010).

Pekerja yang bekerja di luar hubungan kerja atau pekerja mandiri, sesuai Lampiran Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor Per-24/Men/VI/2006, adalah mereka yang beroperasi atas risiko sendiri di sektor informal. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1992 menegaskan bahwa pekerja mandiri tidak termasuk dalam kategori pekerja formal seperti magang, siswa kerja praktek, tenaga honorer, atau narapidana yang bekerja untuk pemberi kerja non-negara (Herman et al., 2019).

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis memilih metode kualitatif untuk memperoleh data deskriptif dari bahasa tertulis atau lisan yang dapat diamati. Metode ini bertujuan untuk menjelaskan dan menganalisis fenomena individu atau kelompok, peristiwa, dinamika sosial, sikap, keyakinan, dan persepsi, dengan memberikan gambaran keseluruhan serta penjelasan rinci mengenai situasi yang terjadi (Patricia, 2023). Pendekatan ini memungkinkan penulis untuk mendapatkan pemahaman mendalam mengenai Evaluasi Kebijakan Program Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan Kota Palembang melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Dengan pendekatan kualitatif, peneliti dapat mengeksplorasi persepsi dan pengalaman peserta program serta konteks yang relevan untuk memahami dampak



kebijakan(Somantri, 2019).Studi Kasus membantu memberikan gambaran jelas dan detail tentang fenomena yang diamati, serta mendalami efektivitas dan dampak program Jaminan Hari Tua di tingkat lokal . Metode kualitatif diharapkan dapat menguraikan kompleksitas kebijakan dan dinamika lapangan, sehingga menghasilkan kontribusi signifikan untuk perbaikan kebijakan dan manajemen program di Kota Palembang (M. A. Putri et al., 2023)

DISKUSI

1. Evaluasi Kebijakan Program Jaminan Hari Tua melalui Input Sumber Daya Manusia

Evaluasi kebijakan Bukan Penerima Upah (BPU) dalam Program Jaminan Hari Tua (JHT) melalui aspek input Sumber Daya Manusia (SDM) dan teknologi menunjukkan bahwa BPJS Ketenagakerjaan Kota Palembang telah berhasil mengoptimalkan kedua aspek tersebut untuk meningkatkan efektivitas program.dalam hal Sumber Daya Manusia, BPJS Ketenagakerjaan Kota Palembang telah menyiapkan tenaga kerja yang kompeten dan terlatih sesuai dengan kebutuhan manajemen program JHT(Albitar & Ahmad, 2020). Keterampilan dan pengalaman staf sangat penting untuk memastikan bahwa layanan dapat diberikan dengan efisien dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.Staf yang terampil memungkinkan pengelolaan dan pelaksanaan program JHT berjalan lancar, mulai dari pendaftaran peserta hingga proses klaim manfaat (Sartika,2022). Alokasi pelatihan dan pengembangan keterampilan secara berkala juga berperan penting dalam menjaga kualitas layanan yang diberikan (Husnatul Ismi, 2021).

Dalam upaya mengevaluasi kebijakan program Jaminan Hari Tua (JHT) melalui manajemen sumber daya manusia di BPJS Ketenagakerjaan, penulis telah melakukan observasi dan wawancara dengan Bapak Suyut, selaku Kepala Bidang SDM. Tujuan dari pertemuan ini adalah untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai pelaksanaan program JHT serta dampaknya terhadap para peserta (Dinda Hanifa et al., 2024).

Dalam periode tahun 2020 hingga 2022, peran sumber daya manusia (SDM) menjadi sangat krusial dalam memastikan kelancaran proses klaim Jaminan Hari Tua (JHT). Perubahan situasi sosial dan ekonomi, terutama yang disebabkan oleh pandemi COVID-19, memberikan tantangan tersendiri bagi para petugas dan pengelola klaim JHT (Iverson & Dervan, 2023).

Pada tahun 2020, dengan meningkatnya jumlah klaim akibat banyaknya pekerja yang mengalami pemutusan hubungan kerja (PHK), para petugas klaim menghadapi lonjakan beban kerja yang signifikan. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan penambahan tenaga kerja dan peningkatan kapasitas SDM memenuhi kebutuhan pelayanan yang mendesak(Widiantoro, 2020). Beberapa langkah strategis yang diambil termasuk pelatihan intensif, peningkatan teknologi informasi, dan pemanfaatan sistem digital untuk mempercepat proses verifikasi dan pencairan klaim (Dinda Hanifa et al., 2024).

Pada tahun 2021, meskipun jumlah klaim masih tinggi, sebagian besar SDM sudah lebih siap dalam menghadapi tantangan yang ada. Pengalaman dari tahun sebelumnya memungkinkan adanya peningkatan efisiensi dalam penanganan klaim(Dede Agus, 2020). Selain itu, beberapa petugas juga diperbantukan untuk memberikan edukasi kepada peserta mengenai proses dan persyaratan klaim, sehingga mengurangi kesalahan dan penundaan yang sering terjadi di tahun-tahun sebelumnya (Wiranda & Fahlevi, 2022).



Di tahun 2022, fokus utama SDM dalam proses klaim JHT beralih pada peningkatan kualitas layanan dan kepuasan peserta. Pengembangan kompetensi melalui pelatihan berkelanjutan serta penerapan teknologi baru yang lebih user-friendly memungkinkan proses klaim dilakukan dengan lebih cepat dan tepat (Febri & Arhab, 2022). Selain itu, koordinasi antar departemen juga ditingkatkan untuk memastikan tidak ada hambatan dalam alur kerja klaim (Madora et al., 2023).

Tabel 2. Data Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kota Palembang 2020-2022

Tahun	Jumlah Peserta	Jumlah Kasus pencairan dana	Jumlah Pencairan Dana
2020	206.100	23.223	Rp 2.187.439.871,91
2021	214.073	26.073	Rp 2.756.688.439,69
2022	220.107	27.089	Rp 2.890.567.221,57

Sumber : BPJS Ketenagakerjaan Kota Palembang

Penelitian ini menemukan bahwa kurangnya investasi dalam pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) di lembaga penyelenggara Jaminan Hari Tua (JHT) berdampak negatif terhadap kualitas layanan dan kepuasan peserta. Tingkat kepatuhan yang rendah dan kesalahan administrasi seringkali terjadi akibat kurangnya keterampilan dan motivasi SDM (Bambang Susanto, 2022).

2. Evaluasi Kebijakan program Jaminan Hari Tua melalui Teknologi

Program Jaminan Hari Tua (JHT) merupakan kebijakan sosial yang signifikan di Indonesia, dirancang untuk menyediakan perlindungan finansial bagi tenaga kerja setelah mereka memasuki masa pensiun atau berhenti bekerja (M. A. Putri et al., 2023). Dalam upaya meningkatkan efektivitas proses pencairan JHT, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan telah mengintegrasikan teknologi digital melalui penerapan aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) dan Layanan Tanpa Kontak Fisik (Lapak Asik) (Gilbert Herodion Sigiros & Afiezan, 2022).

Penggunaan teknologi informasi juga memainkan peran kunci dalam mendukung program JHT. Teknologi canggih, seperti sistem manajemen data terintegrasi, memungkinkan BPJS Ketenagakerjaan untuk mengelola informasi peserta dengan lebih efisien dan akurat (Rahadi & Wardiman, 2022). Teknologi ini mempercepat proses administrasi, termasuk pengolahan klaim dan pelaporan, serta memudahkan akses data secara real-time (Hutahaean, 2023). Implementasi teknologi informasi yang mutakhir tidak hanya memperbaiki efisiensi operasional tetapi meningkatkan akurasi dan transparansi dalam pelaksanaan program (Purba & Simanjuntak, 2022). Peralatan modern yang digunakan di kantor, seperti perangkat keras dan perangkat lunak, mendukung staf dalam menjalankan tugas sehari-hari dengan lebih efektif, memastikan bahwa setiap aspek layanan dapat dipantau dan dikelola dengan baik (Khairati, 2021).

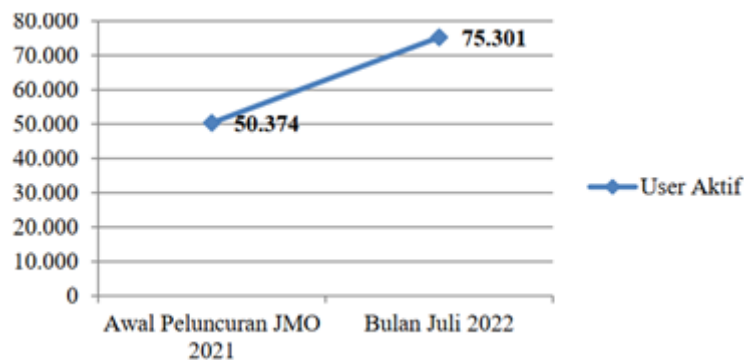


Pada tahun 2021 dalam upaya meningkatkan layanan kepada peserta, BPJS Ketenagakerjaan secara resmi meluncurkan aplikasi *Jamsostek Mobile* atau *JMO*. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan akses bagi para peserta dalam mengelola berbagai layanan BPJS Ketenagakerjaan secara lebih efisien dan praktis (Dinda Hanifa et al., 2024).

Aplikasi JMO hadir sebagai solusi digital yang memungkinkan peserta mengakses informasi terkait kepesertaan, klaim, serta berbagai layanan lainnya hanya melalui ponsel pintar. Melalui aplikasi ini, peserta dapat dengan mudah memantau saldo Jaminan Hari Tua (JHT), mengajukan klaim, serta memperoleh informasi mengenai program-program terbaru dari BPJS Ketenagakerjaan (Rumra, 2021).

Peluncuran aplikasi JMO merupakan bagian dari komitmen BPJS Ketenagakerjaan dalam memberikan pelayanan yang lebih modern dan responsif terhadap kebutuhan peserta. Dengan fitur-fitur unggulannya, seperti kemudahan dalam pengajuan klaim secara online, informasi lengkap mengenai riwayat kepesertaan, dan panduan layanan lainnya, aplikasi ini diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan peserta dalam menggunakan layanan BPJS Ketenagakerjaan (Bambang Santoso, 2022).

Sejak diluncurkan, aplikasi JMO telah mendapatkan sambutan positif dari peserta, karena mampu menyederhanakan berbagai proses yang sebelumnya membutuhkan waktu dan tenaga lebih. Dengan dukungan teknologi ini, BPJS Ketenagakerjaan juga mampu meningkatkan efisiensi operasional serta mempercepat proses pelayanan kepada peserta (Wiranda & Fahlevi, 2022).



Sumber : <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/jmo/tentang-aplikasi.html>

Gambar 1. Data Peluncuran Jamsostek Mobile

Sinergi antara SDM yang berkualitas dan teknologi yang canggih dalam pengelolaan Program JHT di Kota Palembang menunjukkan hasil yang positif (Messalina L Salampessy et al., 2019). Keduanya saling melengkapi untuk memastikan program berjalan dengan efektif, memberikan manfaat maksimal kepada peserta, dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diterima. Integrasi yang baik antara SDM dan teknologi ini merupakan fondasi penting dalam keberhasilan pelaksanaan kebijakan JHT bagi Bukan Penerima Upah (Arsi & Krisnawati, 2023).



This work is licensed under a
Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

3. Evaluasi Kebijakan Program Haminan Hari Tua Melalui Tepat Guna atau Tidak

Evaluasi kebijakan Program Jaminan Hari Tua (JHT) bertujuan untuk menilai efektivitas dan relevansi program dalam memenuhi tujuan utamanya, yaitu memberikan perlindungan finansial bagi peserta saat memasuki masa pensiun. Penilaian ini mencakup analisis terhadap sejauh mana manfaat JHT sesuai dengan kebutuhan peserta, efektivitas program dalam mencapai tujuannya, serta efisiensi penggunaan sumber daya (Zahri & Hasan, 2022). Selain itu, dampak sosial dari program ini juga diperhatikan untuk memastikan bahwa kualitas hidup peserta meningkat setelah mengakses manfaat JHT. Hasil evaluasi ini diharapkan dapat mengidentifikasi area perbaikan yang diperlukan untuk memastikan program JHT berjalan dengan tepat guna dan memberikan dukungan yang optimal bagi semua peserta (Yutristiani, 2022).

Kebijakan Program Jaminan Hari Tua (JHT) pada BPJS Ketenagakerjaan di Kota Palembang memanfaatkan pendekatan teknologi yang sesuai dengan kebutuhan lokal untuk menilai efektivitas dan efisiensi program (Azani et al., 2022). Penerapan teknologi yang tepat guna, seperti sistem informasi manajemen yang sederhana dan ekonomis, berperan penting dalam pengelolaan data peserta dan pemantauan klaim dengan cara yang efisien. Penggunaan aplikasi mobile yang dapat diakses dengan mudah oleh peserta berpotensi meningkatkan kesadaran dan pemahaman mereka mengenai manfaat program, serta menyederhanakan proses klaim (Firda Amanda Wulandari, 2022).

4. Evaluasi Kebijakan Program Jaminan Hari Tua Melalui Output (Hasil) Tepat Tidak Tujuan Sasaran

Evaluasi terhadap implementasi program Jaminan Hari Tua (JHT) bagi bukan penerima upah (BPU) menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar peserta berasal dari sektor informal seperti pedagang kaki lima, tukang ojek, dan pekerja lepas, terdapat ketidaktepatan sasaran pada beberapa kelompok yang sebenarnya tidak memerlukan JHT, seperti pekerja yang masih memiliki penghasilan tetap dari pekerjaan lain (Dwi Santika, 2002). Berdasarkan data BPJS Ketenagakerjaan, hingga akhir tahun 2023, jumlah peserta JHT dari kategori BPU mencapai sekitar 5 juta orang, jauh dari target yang diharapkan yaitu mencakup 10 juta tenaga kerja informal (Pramana et al., 2023).

Evaluasi ini adalah program JHT bagi BPU belum sepenuhnya tepat sasaran dan cakupannya masih terbatas (Baskoro, 2021). Hambatan utama dalam pencapaian target ini adalah rendahnya tingkat kesadaran dan pemahaman tentang pentingnya jaminan sosial di kalangan tenaga kerja informal (Wiranda & Fahlevi, 2022). Diperlukan upaya lebih lanjut dari BPJS Ketenagakerjaan dan pemerintah untuk meningkatkan sosialisasi, edukasi, dan aksesibilitas program ini bagi seluruh tenaga kerja di sektor informal (Jenica & Gunawan, 2023). Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan cakupan dan ketepatan sasaran program JHT dapat ditingkatkan, sehingga memberikan manfaat yang optimal bagi tenaga kerja bukan penerima upah di Indonesia (Bambang Santoso, 2022).



5. Evaluasi Kebijakan Program Jaminan Hari Tua Melalui Outcomes (Dampak) Ada atau Tidak Perubahan Pada Target/Sasaran

Evaluasi kebijakan Program Jaminan Hari Tua (JHT) bagi bukan penerima upah (BPU) menunjukkan bahwa program ini telah membawa perubahan positif yang signifikan pada kelompok sasaran (Maulidina, 2019). Sejak diluncurkannya program, terdapat peningkatan kesadaran akan pentingnya jaminan hari tua di kalangan tenaga kerja informal, yang tercermin dalam peningkatan partisipasi dari sekitar 2 juta menjadi 5 juta tenaga kerja pada akhir tahun 2023 (Herman et al., 2019). Meski demikian, jumlah ini masih belum mencapai target awal sebesar 10 juta tenaga kerja informal. Dampak positif lainnya adalah meningkatnya rasa aman finansial di kalangan peserta, dengan banyak yang melaporkan bahwa mereka merasa lebih tenang karena memiliki jaminan hari tua (Mufti Anggraini, 2017). Namun, masih terdapat beberapa kendala yang perlu diatasi, seperti proses pendaftaran yang dianggap rumit oleh sebagian peserta dan kurangnya informasi yang jelas dan mudah diakses mengenai program ini (Arsi & Krisnawati, 2023). Untuk mencapai target yang lebih besar dan memastikan semua tenaga kerja informal dapat menikmati manfaat JHT, BPJS Ketenagakerjaan dan pemerintah perlu melakukan peningkatan sosialisasi, penyederhanaan proses pendaftaran, serta menyediakan informasi yang lebih jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat (Syahputra, 2023). Upaya-upaya ini diharapkan dapat meningkatkan cakupan dan ketepatan sasaran program, sehingga memberikan manfaat optimal bagi tenaga kerja bukan penerima upah di Indonesia (Rizkyah & Fauziah, 2024).

6. Evaluasi Kebijakan Program Jaminan Hari Tua Signifikan Perubahan Terjadi Pada Kelompok Sasaran Dibandingkan Dengan Tujuan Yang Ingin Dicapai

Evaluasi kebijakan Program Jaminan Hari Tua (JHT) berdasarkan outcome atau hasil yang dicapai dalam penanganan kelompok sasaran memberikan gambaran tentang efektivitas program selama periode 2020-2022 di BPJS Ketenagakerjaan Kota Palembang (Ley 2022,).

Pertama, terdapat peningkatan signifikan dalam jumlah pekerja formal yang terdaftar sebagai peserta JHT. Evaluasi menunjukkan kebijakan dan strategi BPJS Ketenagakerjaan berhasil meningkatkan partisipasi pekerja formal dalam program ini, mencerminkan pencapaian target kelompok sasaran utama. Penambahan jumlah peserta ini menunjukkan bahwa program JHT efektif dalam menjangkau lebih banyak pekerja formal di Kota Palembang untuk mendapatkan perlindungan sosial yang penting (Antoro et al., 2020).

Kedua, meskipun ada peningkatan pada kelompok sasaran utama, evaluasi juga mengidentifikasi tantangan dalam menjangkau pekerja informal. Pekerja informal sering menghadapi hambatan akses ke program ini, seperti kurangnya kesadaran, informasi, dan tantangan administratif (Dinda Hanifa et al., 2024). Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat kemajuan dalam kelompok sasaran utama, masih diperlukan upaya tambahan untuk meningkatkan inklusivitas program sehingga pekerja informal juga dapat memperoleh manfaat perlindungan sosial yang setara (Bambang Santoso, 2022).



Ketiga, evaluasi mempertimbangkan perubahan dalam partisipasi dan kepatuhan peserta dalam membayar iuran JHT. Meskipun terdapat peningkatan dalam partisipasi, kepatuhan dalam membayar iuran masih memerlukan perhatian lebih (Baskoro, 2021). Namun, perubahan positif dalam kepatuhan ini menunjukkan bahwa upaya edukasi dan peningkatan kesadaran yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan telah memberikan dampak signifikan dalam meningkatkan kepatuhan peserta terhadap kewajiban mereka (Pramana et al., 2023).

Keempat, evaluasi menyoroti hasil dari perbaikan proses klaim dan pelayanan. Walaupun masih terdapat tantangan terkait birokrasi yang kompleks dan waktu tunggu klaim yang lama (Ryan Ramanda Nasution, Ma'mun Sarma, 2023), terdapat indikasi bahwa perbaikan efisiensi proses klaim telah mempercepat akses peserta terhadap manfaat JHT. Outcome ini penting karena menunjukkan bahwa perubahan dalam proses operasional dapat secara langsung mempengaruhi pengalaman dan kepuasan peserta terhadap program ini (Arsi & Krisnawati, 2023).

KESIMPULAN

Penelitian mengenai kebijakan Bukan Penerima Program Jaminan Hari Tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan di Palembang mengidentifikasi beberapa isu krusial yang memengaruhi ketidakikutsertaan pekerja dalam program ini. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa sebagian besar pekerja yang tidak terdaftar adalah dari sektor informal, termasuk pekerja lepas, pekerja rumah tangga, dan pedagang kecil (Viera Valencia & Garcia Giraldo, 2019). Beberapa faktor utama yang menyebabkan mereka tidak terdaftar meliputi:

1. Kurangnya Informasi dan Sosialisasi: Banyak pekerja tidak mengetahui adanya program JHT atau manfaat yang ditawarkan. Sosialisasi yang kurang memadai, terutama di kalangan pekerja sektor informal, menjadi kendala utama. Informasi mengenai cara pendaftaran, manfaat program, dan prosedur administrasi tidak tersebar secara efektif.
2. Kendala Administratif : Proses pendaftaran yang rumit dan administrasi yang tidak user-friendly menjadi hambatan signifikan. Banyak pekerja menganggap proses pendaftaran terlalu kompleks dan membingungkan, yang mengakibatkan mereka enggan untuk bergabung.
3. Kesulitan Finansial: Beberapa pekerja menghadapi kesulitan dalam membayar iuran program JHT. Pendapatan yang tidak menentu dan rendah membuat mereka merasa tidak mampu untuk membayar kontribusi yang diperlukan, meskipun mereka menyadari pentingnya perlindungan sosial.
4. Dampak Sosial dan Ekonomi: Ketidakikutsertaan dalam program JHT berdampak pada ketidakamanan finansial di masa depan bagi pekerja. Banyak dari mereka yang mengalami masalah saat memasuki usia pensiun atau menghadapi situasi darurat, karena tidak memiliki cadangan keuangan atau jaminan sosial yang memadai (Chyntia Yolanda, 2023).



Berdasarkan temuan tersebut, beberapa rekomendasi untuk perbaikan kebijakan adalah sebagai berikut (Yuriska Dectasari Christianingtyas, 2020):

1. Peningkatan Sosialisasi dan Edukasi: Melakukan kampanye sosialisasi yang lebih intensif dan menyeluruh tentang manfaat program JHT, terutama untuk sektor informal. Edukasi harus dilakukan melalui berbagai saluran, termasuk media sosial, komunitas lokal, dan tempat kerja non-formal.
2. Simplifikasi Proses Administrasi: Menyederhanakan prosedur pendaftaran dan administrasi agar lebih mudah diakses oleh pekerja dengan latar belakang berbeda. Ini dapat mencakup pengembangan platform digital yang lebih user-friendly dan panduan yang jelas.
3. Dukungan Finansial dan Skema Pembayaran Fleksibel : Menyediakan opsi pembayaran yang lebih fleksibel dan mempertimbangkan skema subsidi untuk pekerja dengan pendapatan rendah. Ini dapat membantu mengurangi beban finansial dan meningkatkan partisipasi dalam program.
4. Monitoring dan Evaluasi Berkala: Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala untuk menilai efektivitas kebijakan dan dampaknya terhadap pekerja. Ini akan membantu dalam melakukan penyesuaian yang diperlukan dan memastikan bahwa kebijakan tetap relevan dan efektif.

Dengan langkah-langkah ini, diharapkan program JHT dapat lebih inklusif dan dapat memberikan perlindungan sosial yang lebih baik bagi seluruh pekerja di Palembang (Gilbert Herodion Sigiro & Afiezan, 2022).

REFERENSI

- Al., G. Et, & (2020). (2020). Aplikasi Jaminan Mobile Jht. Satuan Tekad Menuju Indonesia Sehat.
- Albitar, & Ahmad. (2020). Efektivitas Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Di Jaminan Hari Tua. *Corporate Governance (Bingley)*, 10(1), 54–75.
- Alim, M. N., Haning, M. T., & Syahribulan, S. (2020). Inovasi Klaim Elektronik Jaminan Hari Tua Di Bpjs Ketenagakerjaan Kantor Cabang Makassar. *Jakpp (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, 1–14. <https://doi.org/10.31947/jakpp.v6i1.8558>
- Amanda Rahayu Putri. (2020). Program Jht Melalui Teknologi. 1–13.
- Anisa Widianti. (2022). Economics And Digital Business Review Analisis Strategi Pemasaran Terhadap Peningkatan Jumlah Peserta Golongan Bukan Penerima Upah (Bpu) Pada Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota. *Economics And Digital Bussiness Review*, 3(2), 123–130.
- Antoro, S. B., Studi, P., Informatika, T., Teknik, F., & Magelang, U. M. (2020). Sistem Tracking Pencairan Klaim Jaminan.
- Arifin, N. Y., Suri, G. P., Veza, O., & Albertus, L. (2021). Program Bpu Jaminan Hari Tua. 9(1), 1–112.
- Arsi, M. D., & Krisnawati. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Jaminan Hari Tua (Jht) Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Ketenagakerjaan Cabang Langsa. *Pros. Semnas. Peningkatan Mutu Pendidikan*, 4(1), 47–52.
- Azani, F., Febriyanti, L., Syahdilla, I., & Gurning, F. P. (2022). Analisis Sistem Klaim Jaminan Hari Tua Dan Perhitungannya Pada Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 1(2), 53–58.
- Aziz, F. N., Mubin, F., Hidayat, R. J. P., Nurjaman, A., Romadhan, A. A., Sulistyaningsih, T., & Hijri, Y. S. (2021). Bagaimana Teknologi Informasi Dan Komunikasi Bertransformasi Menjadi Inovasi Pelayanan Publik? *Perspektif*, 10(2), 616–626. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i2.4905>
- Aziz, M. M. A. (2021). Penerapan Sistem Klaim Jht. 1–17.



- Bambang Santoso. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Jamsostek Mobile (Jmo) (Studi Kasus Di Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Kota Surabaya). *Jpap: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 8(1), 152–172. <https://doi.org/10.30996/jpap.v8i1.6617>
- Bambang Susanto. (2022). Sdm Program Jaminan Hari Tua Bpjs Ketenagakerjaan. *E-Government As New Media Of Society ...*, 8.5.2017, 2003–2005. <https://www.who.int/news-room/factsheets/detail/autism-spectrum-disorders>
- Baskoro, F. (2021). Penerima Upah Dan Bukan Penerima Upah Bpjs Ketenagakerjaan.
- Busro, M. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia In Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara, 391.
- Chyntia Yolanda. (2023). Implentansi Program Jaminan Hari Tua. *Kebijakan Publik*, 4(1), 88–100.
- Darmawan Wirawan. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Di Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Madiun. Skripsi. <http://etheses.iainponorogo.ac.id/13258/>
- Dede Agus. (2020). Kebikan Teknologi Dalam Program Jht Bpjs. *Andika Damayanti*, 5–24.
- Dinda Hanifa, S., Handayani, N., Ahmad Dahlan, J. K., Ciputat Timur, K., & Tangerang Selatan, K. (2024). Penerapan Aplikasi Jamsostek Mobile (Jmo) Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Bogor-Cileungsi. *Jurnal Media Administrasi*, 9(1). <https://doi.org/10.56444/jma.v9i1.1418>
- Farahiyah, S. (2022). Mekanisme Pengajuan Pencairan Lapak Asik Program Jht. *Pelayanan Publik*.
- Febri, N. P., & Arhab, M. A. (2022). Masalah Penetapan Manfaat Jaminan Hari Tua (Jht) Setelah Terbitnya Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 2 Tahun 2022. *Jurnal Hukum Lex Generalis*, 3(5), 395–411. <https://doi.org/10.56370/jhlg.v3i5.263>
- Firda Amanda Wulandari. (2022). Pelayanan Klaim Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Pada Kantor Bpjs Ketenagakerjaan Kota Makassar. Universitas Negeri Makassar.
- Gilbert Herodion Sigi, & Afiezan, A. (2022). Analisis Sistem Dan Prosedur Klaim Jaminan Hari Tua (Jht) Pada Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota. *Jurnal Akmami (Akuntansi, Manajemen, Ekonomi)*, 3(2), 311. <https://jurnal.ceredindonesia.or.id/index.php/akmami>
- Gunawan, M. A., & Febriyanti, D. (2022). Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Satu Pintu Kelurahan (Paten) Di Kelurahan 3-4 Ulu Kota Palembang. *Jipan*, 2(1), 19–31. <http://jipan.stiadpads.ac.id/index.php/jipan/article/view/5%0ahttps://jipan.stiadpads.ac.id/index.php/jipan/article/download/5/2>
- Herman, S., Studi, P., Mesin, T., Mesin, J. T., Teknik, F., Sriwijaya, U., Saputra, R. A., Irlane Maia De Oliveira, Rahmat, A. Y., Syahbanu, I., Rudyansyah, R., Sri Aprilia And Nasrul Arahman, Aprilia, S., Rosnelly, C. M., Ramadhani, S., Novarina, L., Arahman, N., Aprilia, S., Maimun, T., ... Jihannisa, R. (2019). Analisis Upaya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Ketenagakerjaan Kantor Wilayah I Riau Dalam Meningkatkan Kepesertaan Tenaga Kerja Informal Di Kota Pekanbaru. *Jurusan Teknik Kimia Usu*, 3(1), 18–23.
- Husnatul Ismi. (2021). Penerapan Model Pembelajaran Kolaboratif Murdterhadap Kemampuan Pemahaman Konsep Matematika Siswa Pada Sekolah Menengah Pertama.
- Hutahaean, E. N. (2023). Implementasi Kebijakan Program Jaminan Hari. 17(April), 709–717.
- Iverson, B. L., & Dervan, P. B. (2023). *Jurnal Program Jaminan Sosial*. 7823–7830.
- Jenica, & Gunawan, M. (2023). Pengenalan Layanan Aplikasi Jamsostek Mobile Melalui Video Promosi Dan Banner Pada Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Makassar. *Admit: Jurnal Administrasi Terapan*, 1(1), 107–122. <https://doi.org/10.33509/admit.v1i1.1875>
- Khairati, W. (2021). Implementasi Pelayanan Lapak Asik Berbasis Online Dalam Klaim Jaminan Hari Tua Dibadan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Tanjung <https://repositori.uma.ac.id/handle/123456789/16344%0ahttps://repositori.uma.ac.id/jspui/bitstream/123456789/16344/1/178520041> - Wirda Khairati - Fulltext.Pdf
- Khairati, W., Angelia, N., & Kurniaty, E. Y. (2023). Implementasi Pelayanan Lapak Asik Berbasis Online Dalam Klaim Jaminan Hari Tua Di Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 5(1), 20–26. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v5i1.1008>



- Lestari Indah, & Hirawati Heni. (2022). Analisis Sistem Klaim Jaminan Hari Tua (Jht) Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Ketenagakerjaan Cabang Cilacap. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 7(02), 23–34.
- Ley 2022. (2002). Peran Bpjs Ketenagakerjaan Syariah.
- Madora, H., Wahyuningrum, I., Satriawan, I., & Sastiti, W. (2023). Aplikasi Pengolahan Data Peserta Penerima Upah (Pu) Pada Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Palembang. *Jurnal Teknika*, 17(1), 81–88.
- Maulidina, H. (2019). Urgensi Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Bagi Pekerja Sektor Informal Di Indonesia. *Vera Bararah Barid*, 2, 1–13.
- Messalina L Salampessy, Aisyah, & Indra G Febryano. (2019). Presepsi Masyarakat Terhadap Pengelolaan Sumberdaya Alam Di Daerah Aliran Sungai. *Talenta Conference Series: Agricultural And Natural Resources (Anr)*, 2(1), 11–17. <https://doi.org/10.32734/Anr.V2i1.568>
- Mufti Anggraini. (2017). Kualitas Pelayanan Aplikasi E-Klaim Program Jaminan Hari Tua (Jht) Di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Ketenagakerjaan Kota Makassar (Studi Kasus Pt. Sari Agrotama Persada) Mufti. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 5–24.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 101–112. [File:///C:/Users/Asus/Downloads/2898-Article Text-11413-2-10-20210323.Pdf](file:///C:/Users/Asus/Downloads/2898-Article%20Text-11413-2-10-20210323.Pdf)
- Patricia, A. (2023). 2+Pengaruh+Implementasi+Teknologi+Informasi+Jamsostek+Mobile+(Jmo)+Dan+Partisipasi+Manajemen+Terhadap+Efektivitas+Sistem+Informasi+Akuntansi+(Klaim+Jaminan+Di+Hari+Tua)+Pada+Kantor+Bpjs+Kesehatan+Kediri. 1(1), 63–70.
- Pramana, I. W. Y., Bisnis, J. A., & Bali, P. N. (2023). Aplikasi Jamsostek Mobile Pada Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Bali , Denpasar.
- Pranita, M. J., Zulfikar, D. H., & Gunawan, C. E. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Keagenan Perisai Menggunakan End User Computing Satisfaction (Studi Kasus: Bpjs Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang). *Jusifo*, 5(2), 91–104. <https://doi.org/10.19109/Jusifo.V5i2.5191>
- Prasetyo, E. (2019). Perubahan Peraturan Jamanina Hari Tua. 40, 248.
- Purba, T., & Simanjuntak, D. C. Y. (2022). Analisis Sistem Klaim Jaminan Pensiun Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota Bpjs. *Yume: Journal Of Management*, 5(3), 18. <https://doi.org/10.37531/Yume.Vxix.3456>
- Putri, H. A., & Ikaningtyas, M. (2024). Efektivitas Jamsostek Mobile (Jmo) Dalam Klaim Jaminan Hari Tua (Jht) Pada Peserta Bpjs Ketenagakerjaan Mojokerto. 3(2), 116–121.
- Putri, M. A., Nur, T., & Meigawati, D. (2023). Implementasi Layanan Jamsostek Mobile Dalam Pengajuan Klaim Jaminan Hari Tua Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 9(3), 411–430.
- Rahadi, D. R., & Wardiman, C. (2022). Strategi Pemasaran Umkm Di Masa Pandemi Covid-19. *Eklektik : Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 5(1), 96. <https://doi.org/10.24014/Ekl.V5i1.14713>
- Rizkyah, R. A., & Fauziah, S. (2024). Penerapan Kebijakan Program Jaminan Hari Tua (Jht) Oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Ketenagakerjaan. 6(1), 1–4.
- Rumra, F. (2021). Potensi Teknologi Informasi Pemerintah Daerah Dalam Menunjang E-Goverment Di Provinsi Maluku. *Populis*. <https://ojs.unpatti.ac.id/index.php/populis/article/view/1199>
- Ryan Ramanda Nasution, Ma'mun Sarma, A. S. (2023). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Pengambilan Keputusan Terhadap Klaim Jaminan Hari Tua. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 9(2), 627–638. <https://doi.org/10.17358/Jabm.9.2.627>
- Sartika, I., Setyo Nugroho, F., Fatimah, S., & Wartini. (2022). Analisis Manajemen Klaim Jaminan Hari Tua (Jht) Di Bpjs Ketenagakerjaan Kantor Cabang Pratama Sukoharjo. *Jurnal Manajemen Informasi Dan Administrasi Kesehatan*, 5, 9–21.
- Saumi, F., & Amalia, R. (2020). Penerapan Model Arima Untuk Peramalan Jumlah Klaim Program Jaminan Hari Tua Pada Bpjs Ketenagakerjaan Kota Langsa. *Barekeng: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14(4), 491–500. <https://doi.org/10.30598/Barekengvol14iss4pp491-500>



- Siagian, C. Y., Budiarto, G., & Martina, M. (2019). Implementasi Program Jaminan Hari Tua Oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Palembang Di Kota https://Repository.Unsri.Ac.Id/8083/%0ahttps://Repository.Unsri.Ac.Id/8083/11/Rama_63201_07011281419100_0009065801_0005036602_01_Front_Ref.Pdf
- Somantri, G. R. (2019). Memahami Metode Kualitatif. *Makara Human Behavior Studies In Asia*, 9(2), 57. <https://doi.org/10.7454/Mssh.V9i2.122>
- Suryadi. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Program Jaminan Hari Tua Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (Bpjs) Ketenagakerjaan Cabang Ungaran Oleh : Afif Fauziyani Sholiha , Hardi Warsono Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Unive.
- Syahputra, F. (2023). Implementasi Kebijakan Program Jaminan Hari Tua (Jht) Oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Ketenagakerjaan Di Kota Medan Skripsi Oleh : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area Medan Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Unt.
- Viera Valencia, L. F., & Garcia Giraldo, D. (2019). Penerapan Sistem Layanan Tanpa Kontak Fisik Dalam Pelayanan Klaim Jaminan Hari Tua Di Bpjs Ketenagakerjaan Mampang Jakarta Selatan Tahun 2020. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2, 7–39.
- Widiantoro, H. (2020). Evaluasi Pelaksanaan Kebijakan Moda Transportasi Massal Trans Jogja Di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Universitas Negeri Yogyakarta*, 12–47. <https://eprints.uny.ac.id/18954/>
- Widodo Suryandono. (2010). Penerapan Program Jht Dalam Sektor Industri. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 5–24.
- Wiranda, A. D., & Fahlevi, I. (2022). Efektivitas Aplikasi Jamsostek Mobile (Jmo) Dalam Proses Pencairan Jaminan Hari Tua (Jht) Kepada Peserta Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Meulaboh. *Prepotif Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(2), 2001–2008.
- Yuriska Dectasari Christianingtyas. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Bpjs Program Jaminan Hari Tua. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 5–24. http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/Bab_2.Pdf
- Yutristiani, G. S. (2022). Penerapan E-Government Pada Pelayanan Publik Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Ktp)(Studi Kasus Disdukcapil Kabupaten Trenggalek)/Ggsela Repository.Um.Ac.Id. <http://Repository.Um.Ac.Id/Id/Eprint/270623>
- Zahri, F., & Hasan, E. (2022). Upaya Penerapan E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kota Banda Aceh (Studi Kasus Dinas Sosial Kota Banda Aceh). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial &* <http://www.jim.unsyiah.ac.id/fisip/article/view/19216>

