

SISTEM PELAYANAN KLAIM JAMINAN HARI TUA DI BPJS
KETENAGAKERJAAN CABANG BEKASI KOTA




TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi Ujian Diploma III

Pada program Studi Manajemen Administrasi




ACC TA.
20/7-2023

Disusun Oleh:

AGNES UPITA

41183527200001

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ISLAM 45

BEKASI

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL : SISTEM PELAYANAN KLAIM JAMINAN HARI TUA DI BPJS
KETENAGAKERJAAN CABANG BEKASI KOTA

PENYUSUN : AGNES UPITA

NPM : 41183527200001

Bekasi, 26 Juli 2023

Menyetujui

Pembimbing



Amanda Morlian, S.Sos., M.Si

Mengetahui

Ketua Program Studi



Neneng Fauziah. S.Sos, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN

SISTEM PELAYANAN KLAIM JAMINAN HARI TUA DI BEKASI
KETENAGAKERJAAN CABANG BEKASI KOTA



Dipersiapkan dan disusun oleh:

Agnes Upita

41183527200001

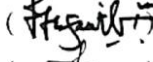

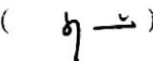
Telah diuji di hadapan dewan penguji Pada tanggal:

26 Juli 2023

Dan telah dinyatakan Lulus/DiSahkan pada tanggal :

26 Juli 2023

DEWAN PENGUJI :

KETUA	: Neneng Fauziah, S.Sos., M.M	()
SEKRETARIAT	: Amanda Morlian, S.Sos., M.Si.	()
ANGGOTA	: 1. Rani Intan, S.Sos., M.Pd.	()
	: 2. Dr. Syahyono S.E., M.M	()

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Agnes Upita
NPM : 41183527200001
Program Studi : Manajemen Administrasi
Judul Karya Tulis : Sistem Pelayanan Klaim Jaminan Hari Tua Di BPJS
Ketenagakerjaan Cabang Bekasi Kota

Dengan ini Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri dan merupakan hasil karya pribadi. Tugas Akhir ini bukan merupakan plagiat, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain. Seluruh sumber yang dikutip maupun ditunjuk telah saya nyatakan benar.

Bekasi, 26 Juli 2023



Agnes Upita

Abstrak

Agnes Upita. NPM 41183527200001. Sistem Pelayanan Klaim Jaminan Hari Tua Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bekasi Kota. Dibawah bimbingan Ibu Amanda Morlian, S.Sos.,M.Si.

Jaminan Hari Tua (JHT) pada BPJS Ketenagakerjaan adalah program perlindungan yang diselenggarakan dengan tujuan untuk menjamin agar peserta menerima uang tunai apabila memasuki masa pensiun, mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia. Tujuan pengamatan ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana sistem pelayanan klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bekasi Kota, pengamatan ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan melakukan wawancara kepada pegawai dan peserta. Kendala yang terjadi pada klaim JHT yaitu kendala eksternal kurangnya persyaratan berkas dari peserta dan kendala internal terjadi pada sistem data dan kurangnya SDM bagian IT

Kata kunci: Sistem Pelayanan, Klaim Jaminan Hari Tua

Abstract

Agnes Upita. NPM 41183527200001. Old Age Security Claim Service System at BPJS Ketenagakerjaan Bekasi City Branch. Under the guidance of Mrs. Amanda Morlian, S.Sos., M.Si.

Old Age Security (JHT) at Employment BPJS is a protection program that is held with the aim of guaranteeing that participants receive cash when they enter retirement, experience permanent total disability, or die. The purpose of this observation is to find out and describe how the Old Age Security claim service system at the Bekasi City Branch of Employment BPJS, this observation uses a qualitative descriptive method by conducting interviews with employees and participants. Obstacles that occur in JHT claims are external constraints, lack of file requirements from participants and internal constraints occur in the data system and lack of human resources in the IT department

Keywords: Service System, Old Age Security Claims

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran kepada penulis dalam Menyusun Tugas Akhir ini.

Salah satu tujuan menyusun tugas akhir ini yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Ahli Madya program studi D3 Manajemen Administrasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Adapun judul dari Tugas Akhir ini yaitu: **Sistem Pelayanan Klaim Jaminan Hari Tua Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bekasi Kota.**

Selama melaksanakan dan menyusun Tugas Akhir, penulis mendapat dukungan serta bantuan dari beberapa pihak sehingga laporan ini dapat di selesaikan pada waktu nya. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih pada yang terhormat:

1. Bapak Drs, Yanto Supriyatno, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Univeritas Islam "45" Bekasi.
2. Ibu Neneng Fauziah, S.Sos., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Administrasi.
3. Ibu Amanda Morlian, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing Penulisan Tugas Akhir yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan saran arahan, ide dan membantu dalam merevisi setiap bab dalam Tugas Akhir ini.
4. Bapak ibu dosen program studi Manajemen Administrasi
5. Ibu Dahlia Libriana selaku Kepala Bidang dan seluruh staff Pelayanan terimakasih banyak telah membantu dalam memberikan banyak informasi selama penulis melakukan magang BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bekasi Kota
6. Orang tua saya yang selalu memberikan doa dan semangat
7. Teman – teman magang ovi, fania, icha, sevi dan lain-lain yang selalu memberikan support
8. Sahabat - Sahabat dinda, zentika, fizka, caca, anis, desi dan cahyo yang merupakan teman terdekat, terimakasih atas segala bantuan dan semangat yang selalu kalian berikan.

9. Kepada pihak lain yang belum dapat saya sebutkan satu per satu, terima kasih atas bantuan sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

Penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan. Penulis menyadari bahwa laporan ini masih banyak kekurangan yang harus diperbaiki.

Bekasi, 26 juli 2023

Agnes Upita

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penulisan	3
E. Metodologi Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data.....	4
F. Lokasi dan Jadwal Penulisan	5
G. Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN KONSEP DAN TEORI.....	7
A. Pengertian Pelayanan	7
1. Kualitas Pelayanan.....	7
2. Pelayanan Publik	9
B. Jenis - Jenis Pelayanan.....	9
C. Faktor - Faktor Pelayanan	10
D. Prinsip Pelayanan Publik	11
E. Jenis-jenis Klaim	13
BAB III GAMBARAN UMUM OBYEK PENULISAN	15
A. Sejarah BPJS Ketenagakerjaan.....	15
B. Tujuan, Visi Dan Misi BPJS Ketenagakerjaan.....	17
C. Dasar Hukum Jaminan Hari Tua BPJS Ketenagakerjaan	18
D. Tugas dan Fungsi BPJS Ketenagakerjaan.....	18

E. Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Bekasi Kota	21
BAB IV PEMBAHASAN	28
A. Sistem pelayanan klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bekasi Kota.....	28
1. Alur Klaim Jaminan Hari Tua (JHT).....	28
2. Persyaratan Klaim Jaminan Hari Tua (JHT).....	31
B. Kendala dalam sistem pelayanan klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bekasi Kota.....	39
C. Solusi dalam mengatasi sistem pelayanan klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bekasi Kota.....	39
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	41
A. Kesimpulan	41
B. Saran	41
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN-LAMPIRAN	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Gedung BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bekasi kota	5
Gambar 1.2 : Logo BPJS Ketenagakerjaan.....	15
Gambar 1.3 : Struktur Organisasi	22
Gambar 1.4: Proses alur klaim Jaminan Hari Tua JIIT BPJS Ketenagakerjaan...	28
Gambar 1.5 : Aplikasi JMO (Jamsostek Mobile)	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 : Konfirmasi Permohonan Praktek Kerja/Magang.....	45
Lampiran 1.2 : Kartu Bimbingan Tugas Akhir.....	46
Lampiran 1.3 : Surat Keputusan Penetapan Pemimbing.....	47
Lampiran 1.4 : Pedoman Wawancara.....	48