JURNALADMINISTRASI DAN SOSIAL SAINS
https://journal.unigha.ac.id/index.php/JASS/index
ISSN: 2963-6205

IMPLEMENTASI PROGRAM JAMINAN SOSIAL KETENAGAKERJAAN BAGI PEKERJA BUKAN PENERIMA UPAH PADA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG MEULABOH

Putri Mas Ayu Delima
Ilmu Administrasi Negara Universitas Jabal Ghafur Sigli
e-mail: putri071120211@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan bagi Pekerja Bukan Penerima Upah (BPU) pada Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Meulaboh, mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan program, serta mengetahui upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kepesertaan dan pelayanan bagi pekerja BPU. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data penelitian diperoleh melalui pengamatan terhadap pelaksanaan program dan kajian terhadap berbagai aspek yang berkaitan dengan sosialisasi, pendaftaran peserta, pembayaran iuran, pelayanan, serta pemberian manfaat program. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi program bagi pekerja BPU meliputi kegiatan sosialisasi dan penyampaian informasi, pendaftaran peserta, pembayaran iuran, pelayanan, serta pemberian manfaat ketika peserta mengalami risiko yang dijamin. Faktor pendukung implementasi meliputi adanya dasar hukum, kebutuhan pekerja terhadap perlindungan sosial, dukungan pemerintah dan berbagai pihak, serta perkembangan teknologi pelayanan. Sementara itu, faktor penghambat meliputi belum meratanya pemahaman masyarakat, kondisi ekonomi pekerja, pendapatan yang tidak tetap, keterbatasan jangkauan sosialisasi, serta beragamnya karakteristik dan lokasi pekerja informal. Upaya peningkatan kepesertaan dan pelayanan dilakukan melalui penguatan sosialisasi dan edukasi, kerja sama dengan pemerintah daerah, pemerintah desa, kelompok usaha dan komunitas pekerja, serta peningkatan kemudahan dan kualitas pelayanan. Dengan demikian, implementasi program jaminan sosial ketenagakerjaan bagi pekerja BPU memerlukan pendekatan yang berkelanjutan dan disesuaikan dengan karakteristik pekerja informal agar cakupan kepesertaan dan perlindungan sosial dapat ditingkatkan.

Kata Kunci: Implementasi Program, Jaminan Sosial Ketenagakerjaan, Pekerja Bukan Penerima Upah

ABSTRACT

This study aims to examine the implementation of the Employment Social Security Program for Non-Wage Recipient Workers (BPU) at the Meulaboh Branch Office of BPJS Ketenagakerjaan, identify the supporting and inhibiting factors in program implementation, and examine the efforts undertaken to increase participation and improve services for BPU workers. This study employed a descriptive method with a qualitative approach. The research data were obtained through observations of program implementation and an examination of various aspects related to socialization, participant registration, contribution payments, services, and the provision of program benefits. The results indicate that the implementation of the program for BPU workers includes information dissemination and socialization, participant registration, contribution payments, service provision, and the provision of benefits when participants experience covered risks. Supporting factors include the existence of a legal framework, workers' need for social protection, support from the government and various stakeholders, and the development of service technology. Meanwhile, inhibiting

factors include uneven public understanding, workers' economic conditions, unstable income, limited outreach of socialization activities, and the diverse characteristics and locations of informal workers. Efforts to increase participation and improve services include strengthening socialization and education, establishing cooperation with local governments, village governments, business groups, and worker communities, as well as improving the accessibility and quality of services. Therefore, the implementation of the Employment Social Security Program for BPU workers requires a continuous approach that is adapted to the characteristics of informal workers in order to expand participation and strengthen social protection.
Keywords: Program Implementation, Employment Social Security, Non-Wage Recipient Workers,

PENDAHULUAN

Jaminan sosial ketenagakerjaan merupakan salah satu bentuk perlindungan sosial yang diberikan kepada pekerja untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan dasar ketika menghadapi risiko sosial dan ekonomi yang berkaitan dengan pekerjaan. Perlindungan tersebut menjadi penting karena setiap pekerja memiliki kemungkinan menghadapi risiko seperti kecelakaan kerja, meninggal dunia, maupun kondisi lain yang dapat memengaruhi kemampuan pekerja dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Oleh karena itu, penyelenggaraan jaminan sosial ketenagakerjaan menjadi bagian penting dalam upaya pemerintah meningkatkan kesejahteraan dan memberikan perlindungan kepada seluruh pekerja.

Penyelenggaraan jaminan sosial ketenagakerjaan dilaksanakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. BPJS Ketenagakerjaan memberikan perlindungan kepada berbagai kelompok pekerja, termasuk pekerja bukan penerima upah (BPU). Pekerja bukan penerima upah merupakan pekerja yang melakukan kegiatan atau usaha secara mandiri untuk memperoleh penghasilan, seperti pedagang, petani, nelayan, pengemudi, pelaku usaha mikro, pekerja informal, dan berbagai jenis pekerjaan mandiri lainnya. Karakteristik pekerja BPU yang memiliki pola penghasilan tidak tetap serta beragamnya jenis pekerjaan menjadi tantangan tersendiri dalam pelaksanaan program jaminan sosial ketenagakerjaan.

Program jaminan sosial bagi pekerja BPU pada dasarnya memiliki peran penting dalam memberikan perlindungan terhadap risiko yang mungkin dialami pekerja dalam menjalankan aktivitas ekonominya. Namun, keberhasilan program tersebut tidak hanya ditentukan oleh tersedianya program, tetapi juga oleh bagaimana program tersebut diimplementasikan kepada masyarakat. Implementasi program mencakup berbagai aspek, seperti penyampaian informasi dan sosialisasi, proses pendaftaran peserta, pembayaran iuran, pelayanan kepada peserta, pemanfaatan manfaat program, serta pengawasan terhadap pelaksanaan program. Dengan demikian, implementasi yang efektif diperlukan agar program yang telah ditetapkan dapat benar-benar memberikan manfaat kepada kelompok pekerja yang menjadi sasaran.

Dalam pelaksanaannya, pekerja bukan penerima upah menghadapi berbagai kondisi yang dapat memengaruhi kepesertaan dalam program jaminan sosial ketenagakerjaan. Tingkat pemahaman mengenai pentingnya jaminan sosial, kemampuan membayar iuran, kontinuitas penghasilan, akses terhadap informasi, serta karakteristik pekerjaan informal dapat menjadi faktor yang berkaitan dengan keberlangsungan kepesertaan. Selain itu, luasnya cakupan pekerja BPU dengan latar belakang

pekerjaan yang beragam menuntut adanya strategi pelayanan dan sosialisasi yang sesuai dengan karakteristik masyarakat sasaran.

Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Meulaboh memiliki peran dalam melaksanakan program jaminan sosial ketenagakerjaan bagi pekerja di wilayah cakupannya, termasuk pekerja bukan penerima upah. Pelaksanaan program tersebut perlu dilihat tidak hanya dari keberadaan program, tetapi juga dari proses penerapannya di lapangan. Hal ini mencakup bagaimana BPJS Ketenagakerjaan melakukan sosialisasi, menjangkau calon peserta, memberikan pelayanan, memfasilitasi pembayaran iuran, serta menangani kebutuhan peserta ketika terjadi risiko yang dijamin oleh program.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai implementasi program jaminan sosial ketenagakerjaan bagi pekerja bukan penerima upah pada Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Meulaboh menjadi penting dilakukan untuk mengetahui bagaimana program tersebut dilaksanakan serta berbagai faktor yang mendukung dan menghambat implementasinya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pelaksanaan program jaminan sosial ketenagakerjaan bagi pekerja BPU dan menjadi bahan informasi dalam upaya meningkatkan pelaksanaan serta pelayanan program bagi pekerja bukan penerima upah.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi program jaminan sosial ketenagakerjaan bagi pekerja bukan penerima upah pada Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Meulaboh?
2. Apa saja faktor yang mendukung dan menghambat implementasi program jaminan sosial ketenagakerjaan bagi pekerja bukan penerima upah pada Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Meulaboh?

Metode

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memperoleh gambaran secara mendalam mengenai implementasi Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan bagi Pekerja Bukan Penerima Upah (BPU) pada Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Meulaboh. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan kondisi serta proses pelaksanaan program berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan.

Pendekatan ini dipilih karena penelitian tidak hanya berfokus pada hasil pelaksanaan program, tetapi juga berusaha memahami proses implementasi, komunikasi dan sosialisasi program, mekanisme kepesertaan, pelayanan kepada peserta, pembayaran iuran, pemanfaatan manfaat program, serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan program bagi pekerja BPU

Pembahasan

1. mplementasi Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan bagi Pekerja Bukan Penerima Upah pada Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Meulaboh

Implementasi program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan bagi Pekerja Bukan Penerima Upah (BPU) merupakan bagian penting dari upaya pemerintah dalam memberikan perlindungan sosial kepada seluruh pekerja, termasuk masyarakat yang bekerja secara mandiri dan tidak memiliki hubungan kerja formal dengan pemberi kerja. Pekerja BPU merupakan kelompok pekerja yang memperoleh penghasilan melalui kegiatan usaha atau pekerjaan yang dilakukan secara mandiri. Kelompok ini

dapat mencakup pedagang, petani, nelayan, pengemudi, tukang, pelaku usaha mikro, serta berbagai jenis pekerjaan informal lainnya. Meskipun tidak memiliki hubungan kerja formal, pekerja BPU tetap menghadapi risiko yang dapat mengganggu keberlangsungan pekerjaan dan menimbulkan kerugian ekonomi bagi diri sendiri maupun keluarganya.

Dalam konteks tersebut, program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan memiliki peran penting untuk memberikan perlindungan terhadap risiko pekerjaan sesuai dengan program dan ketentuan kepesertaan yang berlaku. Keberadaan program ini diharapkan dapat membantu pekerja menghadapi risiko yang tidak dapat diperkirakan sebelumnya, terutama risiko kecelakaan kerja dan kematian. Oleh karena itu, implementasi program tidak hanya berorientasi pada peningkatan jumlah peserta yang terdaftar, tetapi juga pada peningkatan pemahaman masyarakat, kemudahan akses pelayanan, keberlanjutan pembayaran iuran, serta pemenuhan hak peserta sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pelaksanaan program pada Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Meulaboh dapat dikaji melalui beberapa aspek utama, yaitu komunikasi dan sosialisasi program, ketersediaan sumber daya pelaksana, mekanisme pendaftaran dan pembayaran iuran, kualitas pelayanan, serta pemberian manfaat kepada peserta. Setiap aspek tersebut saling berkaitan dan menentukan keberhasilan pelaksanaan program. Apabila komunikasi berjalan dengan baik, sumber daya pelaksana memadai, dan pelayanan dapat diakses dengan mudah, maka peluang untuk meningkatkan kepesertaan pekerja BPU akan semakin besar. Sebaliknya, apabila informasi tidak tersampaikan secara merata dan pelayanan sulit dijangkau, perluasan kepesertaan dapat menghadapi berbagai kendala.

a. Komunikasi dan Sosialisasi Program

Komunikasi merupakan salah satu unsur penting dalam implementasi program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan bagi pekerja BPU. Komunikasi yang efektif diperlukan agar masyarakat memperoleh informasi yang benar, jelas, dan mudah dipahami mengenai tujuan program, manfaat perlindungan, persyaratan pendaftaran, besaran iuran, tata cara pembayaran, serta prosedur pengajuan manfaat. Informasi tersebut perlu disampaikan secara sistematis agar masyarakat tidak hanya mengetahui keberadaan program, tetapi juga memahami alasan pentingnya mengikuti jaminan sosial ketenagakerjaan.

Sosialisasi kepada pekerja BPU perlu mendapatkan perhatian khusus karena kelompok pekerja ini memiliki karakteristik yang beragam. Sebagian pekerja mungkin telah memiliki pemahaman yang cukup mengenai pentingnya perlindungan sosial, sedangkan sebagian lainnya masih memandang pembayaran iuran sebagai pengeluaran tambahan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penyampaian informasi tidak cukup dilakukan hanya dengan menjelaskan keberadaan program, tetapi juga perlu memberikan pemahaman mengenai risiko pekerjaan dan manfaat perlindungan yang dapat diperoleh peserta sesuai dengan ketentuan program.

Dalam pelaksanaannya, sosialisasi dapat dilakukan melalui berbagai saluran komunikasi, seperti pelayanan langsung di kantor, pertemuan dengan masyarakat, kegiatan di pasar, sosialisasi melalui pemerintah desa, kerja sama dengan kelompok usaha, serta pemanfaatan media sosial dan saluran informasi digital. Pemilihan saluran komunikasi perlu disesuaikan dengan karakteristik kelompok sasaran agar informasi dapat menjangkau pekerja BPU yang memiliki keterbatasan waktu maupun akses terhadap pelayanan.

Selain memperhatikan jangkauan sosialisasi, penyampaian informasi juga perlu menggunakan bahasa yang sederhana

dan tidak terlalu banyak menggunakan istilah administratif. Petugas perlu menjelaskan manfaat program melalui contoh yang relevan dengan kehidupan sehari-hari pekerja. Misalnya, pedagang perlu memahami bahwa kecelakaan yang mengakibatkan dirinya tidak dapat bekerja dapat memengaruhi pendapatan keluarga. Demikian pula, petani dan nelayan perlu memahami bahwa risiko pekerjaan dapat menimbulkan beban ekonomi apabila tidak tersedia perlindungan yang sesuai.

Dengan demikian, komunikasi dan sosialisasi bukan hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai upaya membangun kesadaran masyarakat mengenai pentingnya jaminan sosial ketenagakerjaan. Sosialisasi yang dilakukan secara berkelanjutan diharapkan dapat meningkatkan minat pekerja BPU untuk mendaftarkan diri, memahami hak dan kewajibannya, serta mempertahankan kepesertaan secara aktif.

b. Ketersediaan Sumber Daya Pelaksana

Ketersediaan sumber daya merupakan faktor penting yang memengaruhi pelaksanaan program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan. Sumber daya tersebut meliputi sumber daya manusia, sarana dan prasarana pelayanan, dukungan anggaran operasional, serta pemanfaatan teknologi informasi. Seluruh komponen tersebut diperlukan agar kegiatan sosialisasi, pendaftaran, pembayaran iuran, pengelolaan data peserta, dan pelayanan pengajuan manfaat dapat berjalan secara efektif.

Sumber daya manusia memiliki peran strategis karena petugas merupakan pihak yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Petugas perlu memiliki pengetahuan yang memadai mengenai ketentuan program, keterampilan komunikasi, kemampuan memberikan penjelasan kepada calon peserta, serta kemampuan menangani pertanyaan dan keluhan masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh petugas tidak hanya berkaitan dengan penyelesaian administrasi, tetapi juga dengan kemampuan membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan jaminan sosial ketenagakerjaan.

Selain sumber daya manusia, sarana dan prasarana juga memengaruhi kemudahan pelayanan. Ketersediaan ruang pelayanan yang memadai, fasilitas informasi, sistem administrasi, serta saluran komunikasi yang dapat diakses masyarakat akan membantu memperlancar proses pelayanan. Sarana pelayanan yang baik dapat mengurangi kesulitan peserta dalam memperoleh informasi dan menyelesaikan keperluan administrasi.

Pemanfaatan teknologi informasi juga menjadi bagian penting dalam mendukung implementasi program. Teknologi dapat digunakan untuk membantu proses pendaftaran, penyampaian informasi, pemeriksaan status kepesertaan, pembayaran iuran melalui saluran yang tersedia, serta pemantauan administrasi peserta. Bagi pekerja BPU yang memiliki aktivitas pekerjaan setiap hari, pelayanan berbasis digital berpotensi memberikan kemudahan karena peserta tidak selalu harus datang langsung ke kantor untuk memperoleh informasi atau menyelesaikan kebutuhan administratif tertentu.

Namun, pemanfaatan teknologi tetap perlu disertai dengan pendampingan bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan layanan digital. Tidak semua pekerja memiliki tingkat literasi digital yang sama. Oleh karena itu, pelayanan langsung dan pelayanan digital perlu dikembangkan secara saling melengkapi agar tidak menimbulkan kesenjangan akses.

Dengan demikian, kecukupan sumber daya pelaksana perlu dilihat tidak hanya dari jumlah petugas atau

ketersediaan fasilitas, tetapi juga dari kemampuan sumber daya tersebut dalam menjangkau pekerja BPU secara efektif. Sumber daya yang memadai akan membantu meningkatkan kualitas pelayanan, memperluas jangkauan sosialisasi, serta mendukung keberlanjutan pelaksanaan program.

c. Mekanisme Pendaftaran dan Kepesertaan

Mekanisme pendaftaran merupakan tahapan awal yang menentukan kemampuan program menjangkau pekerja BPU. Berbeda dengan pekerja penerima upah yang pendaftarannya berkaitan dengan hubungan kerja dan kewajiban pemberi kerja, pekerja BPU pada dasarnya mendaftarkan dirinya sendiri sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Oleh sebab itu, pemahaman mengenai prosedur pendaftaran menjadi penting agar pekerja dapat mengikuti program secara mandiri.

Dalam pelaksanaannya, proses pendaftaran perlu didukung oleh informasi yang jelas mengenai persyaratan, data yang diperlukan, pilihan program perlindungan yang tersedia, serta kewajiban pembayaran iuran. Calon peserta perlu memperoleh penjelasan yang memadai agar dapat menentukan kepesertaan sesuai dengan ketentuan dan kebutuhan perlindungannya. Informasi yang tidak lengkap atau sulit dipahami dapat menimbulkan keraguan dan mengurangi minat masyarakat untuk mendaftar.

Karakteristik pekerja BPU yang beragam juga menuntut adanya pendekatan pendaftaran yang fleksibel. Pedagang pasar, petani, nelayan, pengemudi, dan pelaku usaha mikro memiliki lokasi kerja serta waktu aktivitas yang berbeda. Apabila pelayanan hanya mengandalkan kunjungan masyarakat ke kantor cabang, sebagian pekerja mungkin mengalami kesulitan untuk mengakses layanan karena harus meninggalkan pekerjaan yang menjadi sumber penghasilan mereka.

Oleh karena itu, perluasan kepesertaan dapat didukung melalui kegiatan sosialisasi dan pendaftaran yang mendekati lingkungan aktivitas ekonomi masyarakat. Kerja sama dengan pemerintah daerah, pemerintah desa, kelompok usaha, komunitas pekerja, dan organisasi masyarakat dapat membantu memperkenalkan program kepada calon peserta. Pendekatan tersebut juga dapat mempermudah identifikasi kelompok pekerja yang belum memperoleh perlindungan sosial ketenagakerjaan.

Selain jumlah pendaftar, keberhasilan mekanisme kepesertaan juga perlu dinilai berdasarkan keberlanjutan status kepesertaan. Penambahan jumlah peserta pada suatu periode belum tentu menunjukkan keberhasilan jangka panjang apabila peserta tidak memahami kewajiban pembayaran iuran atau tidak mampu mempertahankan kepesertaan. Oleh karena itu, setelah proses pendaftaran, peserta perlu memperoleh informasi mengenai cara membayar iuran, memeriksa status kepesertaan, memperbarui data, dan mengakses pelayanan apabila mengalami kendala.

Dengan demikian, mekanisme pendaftaran yang efektif harus mampu memberikan kemudahan bagi calon peserta sekaligus memastikan bahwa pekerja memahami hak dan kewajiban yang menyertai kepesertaannya. Pelaksanaan pendaftaran yang mudah, informatif, dan sesuai dengan karakteristik pekerja BPU diharapkan dapat mendukung perluasan perlindungan sosial ketenagakerjaan di wilayah Meulaboh dan sekitarnya.

d. Pembayaran Iuran dan Keberlanjutan Kepesertaan

Pembayaran iuran merupakan unsur penting dalam pelaksanaan program jaminan sosial ketenagakerjaan. Bagi pekerja BPU, kewajiban pembayaran iuran dilakukan secara mandiri sesuai dengan

ketentuan program yang diikuti. Kondisi ini berbeda dengan pekerja penerima upah yang mekanisme pembayaran iurannya melibatkan pemberi kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pekerja BPU umumnya memiliki karakteristik pendapatan yang beragam. Sebagian memperoleh penghasilan setiap hari, sedangkan sebagian lainnya bergantung pada musim, hasil produksi, jumlah pelanggan, atau kondisi pasar. Petani dan nelayan, misalnya, dapat menghadapi perubahan pendapatan akibat musim dan hasil panen atau tangkapan. Pedagang dan pelaku usaha mikro juga dapat mengalami penurunan pendapatan ketika permintaan masyarakat melemah. Ketidakstabilan pendapatan tersebut dapat memengaruhi kemampuan pekerja dalam memenuhi kewajiban pembayaran iuran secara berkelanjutan.

Dalam kondisi demikian, pembayaran iuran dapat dipandang sebagai beban tambahan apabila pekerja belum memahami manfaat perlindungan yang diperoleh. Sebagian pekerja mungkin lebih mengutamakan pengeluaran untuk kebutuhan sehari-hari dibandingkan pembayaran iuran jaminan sosial. Oleh karena itu, edukasi mengenai manfaat program perlu dilakukan secara berkelanjutan agar pekerja memahami hubungan antara pembayaran iuran dan perlindungan terhadap risiko pekerjaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kemudahan mekanisme pembayaran juga perlu menjadi perhatian. Informasi mengenai kanal pembayaran, jadwal pembayaran, status kepesertaan, dan prosedur ketika terjadi kendala harus disampaikan secara jelas. Peserta perlu mengetahui cara memeriksa apakah pembayaran telah tercatat dan bagaimana memastikan status kepesertaannya tetap sesuai dengan ketentuan program.

Selain itu, komunikasi antara penyelenggara dan peserta diperlukan untuk mengurangi risiko terputusnya kepesertaan akibat kurangnya informasi. Pengingat pembayaran melalui saluran komunikasi yang tersedia, penyampaian informasi mengenai kewajiban peserta, dan pemberian panduan sederhana dapat menjadi bagian dari upaya meningkatkan kedisiplinan pembayaran iuran.

Keberlanjutan kepesertaan pada akhirnya tidak hanya ditentukan oleh kemudahan administrasi, tetapi juga oleh kemampuan ekonomi peserta, tingkat pemahaman terhadap manfaat program, dan kepercayaan terhadap kualitas pelayanan. Oleh sebab itu, peningkatan kepesertaan harus disertai dengan upaya mempertahankan peserta agar perlindungan yang diharapkan dapat berjalan secara berkelanjutan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

e. Kualitas Pelayanan kepada Peserta

Kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator penting untuk menilai implementasi program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan bagi pekerja BPU. Pelayanan yang berkualitas dapat membantu masyarakat memperoleh informasi, menyelesaikan kebutuhan administrasi, dan mengakses haknya sebagai peserta. Sebaliknya, pelayanan yang sulit dipahami atau tidak responsif dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan program.

Kualitas pelayanan dapat dilihat dari beberapa aspek, antara lain kemudahan prosedur, kejelasan informasi, ketepatan waktu, sikap petugas, kepastian proses, serta kemampuan penyelenggara dalam menangani keluhan. Kemudahan prosedur berarti peserta dapat memahami tahapan yang harus dilakukan tanpa menghadapi persyaratan yang tidak jelas. Kejelasan informasi berkaitan dengan kemampuan petugas menjelaskan hak, kewajiban, dan mekanisme pelayanan menggunakan bahasa yang mudah dipahami.

Ketepatan waktu juga menjadi unsur

penting karena pekerja BPU umumnya memiliki aktivitas ekonomi yang tidak dapat ditinggalkan dalam waktu lama. Proses pelayanan yang efisien dapat membantu mengurangi waktu dan biaya yang harus dikeluarkan peserta. Oleh karena itu, penyelenggara perlu memastikan bahwa informasi mengenai persyaratan dan prosedur disampaikan secara lengkap sejak awal agar peserta tidak harus berulang kali datang untuk melengkapi kebutuhan administrasi.

Selain itu, sikap petugas dalam memberikan pelayanan turut memengaruhi pengalaman masyarakat. Petugas yang komunikatif, sopan, responsif, dan bersedia memberikan penjelasan dapat meningkatkan kenyamanan peserta. Hal tersebut penting terutama bagi pekerja yang belum memahami prosedur atau baru pertama kali mengikuti program jaminan sosial ketenagakerjaan.

Pelayanan yang baik juga harus mencakup penanganan pengaduan dan pemberian informasi ketika peserta mengalami kendala. Peserta perlu mengetahui saluran yang dapat digunakan untuk menyampaikan pertanyaan, melaporkan permasalahan administrasi, atau memperoleh penjelasan mengenai status kepesertaan. Penanganan pengaduan yang jelas dapat membantu mencegah kesalahpahaman dan memperkuat kepercayaan masyarakat.

Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak cukup dinilai dari tersedianya fasilitas atau keberadaan petugas, tetapi perlu dilihat dari pengalaman peserta ketika mengakses layanan. Pelayanan yang mudah, transparan, cepat, dan responsif diharapkan dapat mendorong peningkatan kepuasan peserta sekaligus memperkuat kepercayaan pekerja BPU terhadap program jaminan sosial ketenagakerjaan.

f. Pemanfaatan Manfaat Program oleh Peserta

Pemanfaatan manfaat program merupakan bagian penting dari implementasi Jaminan Sosial Ketenagakerjaan. Program jaminan sosial tidak hanya bertujuan mendorong masyarakat untuk mendaftar, tetapi juga memberikan perlindungan sesuai dengan manfaat yang ditetapkan dalam program dan ketentuan yang berlaku. Oleh karena itu, pemahaman peserta mengenai jenis perlindungan, persyaratan pengajuan manfaat, dan prosedur pelayanan perlu menjadi bagian dari pelaksanaan program.

Pekerja BPU perlu mengetahui bahwa perlindungan yang diperoleh bergantung pada program yang diikuti, status kepesertaan, dan ketentuan yang berlaku. Informasi tersebut perlu disampaikan secara transparan agar peserta tidak memiliki pemahaman yang keliru mengenai cakupan perlindungan maupun hak yang dapat diterima.

Dalam pelaksanaannya, proses pengajuan manfaat perlu didukung dengan petunjuk yang jelas mengenai dokumen persyaratan, tahapan pengajuan, saluran pelayanan, serta mekanisme untuk memperoleh informasi mengenai perkembangan pengajuan. Kejelasan prosedur dapat membantu peserta atau keluarganya ketika harus mengurus manfaat dalam situasi yang mungkin sulit secara fisik, psikologis, maupun ekonomi.

Pemberian informasi mengenai manfaat juga memiliki hubungan dengan peningkatan kepesertaan. Ketika pekerja memahami tujuan perlindungan dan mengetahui prosedur memperoleh manfaat, mereka diharapkan memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai pentingnya mempertahankan kepesertaan. Namun, edukasi tersebut harus disampaikan secara proporsional dan tidak menjanjikan manfaat di luar ketentuan program.

Dengan demikian, pemanfaatan manfaat program merupakan salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam menilai keberhasilan implementasi.

Keberhasilan tidak hanya dilihat dari jumlah peserta yang terdaftar, tetapi juga dari kemampuan penyelenggara dalam memberikan informasi yang benar dan memastikan peserta dapat mengakses haknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Secara keseluruhan, implementasi program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan bagi pekerja BPU pada Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Meulaboh merupakan proses yang melibatkan komunikasi, ketersediaan sumber daya, pendaftaran, pembayaran iuran, pelayanan, dan pemberian manfaat. Setiap unsur tersebut memiliki hubungan yang saling mendukung. Pelaksanaan program akan lebih efektif apabila informasi dapat menjangkau masyarakat secara luas, mekanisme kepesertaan mudah dipahami, pelayanan tersedia secara memadai, dan peserta memperoleh penjelasan mengenai hak serta kewajibannya.

Meskipun demikian, penilaian mengenai tingkat keberhasilan implementasi di Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Meulaboh perlu didasarkan pada data lapangan, seperti hasil wawancara, observasi, dokumen kepesertaan, laporan pelayanan, dan informasi lain yang relevan. Dengan demikian, pembahasan dapat menunjukkan kondisi faktual pelaksanaan program, bukan hanya menjelaskan kondisi ideal yang seharusnya dicapai.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan bagi Pekerja Bukan Penerima Upah

Implementasi program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan bagi pekerja Bukan Penerima Upah (BPU) dipengaruhi oleh faktor pendukung dan penghambat yang berkaitan dengan kebijakan, kondisi ekonomi masyarakat, kualitas pelayanan, serta akses terhadap informasi. Faktor-faktor tersebut memengaruhi perluasan dan keberlanjutan kepesertaan.

a. Faktor Pendukung

1) Dasar Hukum dan Kebijakan yang Jelas

Dasar hukum memberikan kepastian dalam pelaksanaan program serta menjamin hak dan kewajiban peserta. Kebijakan yang jelas menjadi pedoman bagi BPJS Ketenagakerjaan dalam memberikan perlindungan kepada pekerja BPU. Namun, kebijakan tersebut perlu disertai sosialisasi agar masyarakat memahami manfaat dan prosedur kepesertaan.

2) Meningkatnya Kebutuhan Perlindungan Sosial

Risiko kecelakaan kerja dan kehilangan penghasilan mendorong pekerja BPU untuk memperoleh perlindungan sosial. Pemahaman terhadap risiko pekerjaan dapat meningkatkan minat masyarakat mengikuti program, terutama apabila manfaat dan prosedur kepesertaan dijelaskan dengan baik.

3) Dukungan Pemerintah Daerah dan Desa

Pemerintah daerah dan desa dapat membantu memperluas kepesertaan melalui pendataan pekerja, sosialisasi, dan kerja sama dengan BPJS Ketenagakerjaan. Dukungan komunitas dan kelompok usaha juga dapat membantu menjangkau pekerja informal yang belum memperoleh perlindungan.

4) Perkembangan Teknologi Pelayanan

Teknologi informasi memudahkan masyarakat memperoleh informasi dan mengakses layanan kepesertaan. Pelayanan digital dapat menghemat waktu dan biaya, tetapi tetap perlu didukung pelayanan langsung bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan akses internet atau kemampuan digital.

5) Kualitas Sumber Daya Manusia dan Pelayanan

Petugas yang kompeten, ramah, dan responsif dapat meningkatkan pemahaman serta kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan keterampilan komunikasi dan pengetahuan petugas diperlukan untuk mendukung kualitas pelayanan.

b. Faktor Penghambat

1) Rendahnya Pemahaman Masyarakat

Sebagian pekerja BPU mungkin belum memahami manfaat, prosedur pendaftaran, dan kewajiban pembayaran iuran. Kondisi ini dapat mengurangi minat masyarakat untuk mengikuti program sehingga diperlukan sosialisasi yang berkelanjutan.

2) Keterbatasan Kemampuan Ekonomi

Pendapatan yang terbatas membuat sebagian pekerja lebih mengutamakan kebutuhan pokok daripada membayar iuran. Kondisi ini dapat memengaruhi keputusan untuk mendaftar maupun mempertahankan kepesertaan.

3) Ketidakstabilan Pendapatan

Pendapatan pekerja BPU sering berubah karena faktor musim, hasil produksi, jumlah pelanggan, dan kondisi pasar. Ketidakpastian tersebut dapat menyebabkan kesulitan dalam membayar iuran secara berkelanjutan.

4) Luasnya Jangkauan Pekerja Informal

Pekerja BPU tersebar di berbagai wilayah dan memiliki jenis pekerjaan yang beragam. Kondisi ini menyulitkan pelaksanaan sosialisasi apabila waktu, lokasi, dan metode penyampaian informasi tidak disesuaikan dengan karakteristik pekerja.

5) Keterbatasan Literasi Administratif dan Digital

Sebagian pekerja mengalami kesulitan memahami prosedur administrasi, melengkapi data, atau menggunakan layanan digital. Oleh karena itu, diperlukan panduan sederhana, pendampingan, dan alternatif pelayanan langsung.

6) Keterbatasan Sosialisasi dan Koordinasi

Koordinasi yang belum optimal antara BPJS Ketenagakerjaan, pemerintah daerah, pemerintah desa, dan kelompok masyarakat dapat membatasi jangkauan sosialisasi. Pembagian tugas yang jelas dan penyampaian informasi yang seragam diperlukan untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan program.

Berdasarkan uraian tersebut, implementasi program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan bagi pekerja BPU didukung oleh kejelasan kebijakan, dukungan pemerintah, teknologi, dan kualitas pelayanan. Sementara itu, hambatan utamanya dapat berkaitan dengan pemahaman masyarakat, kemampuan ekonomi, ketidakstabilan pendapatan, serta keterbatasan akses informasi dan pelayanan.

Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi yang berkelanjutan, peningkatan kualitas pelayanan, dan penguatan koordinasi dengan berbagai pihak. Faktor yang paling dominan dalam implementasi program di Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Meulaboh perlu dibuktikan melalui wawancara, observasi, dan data pelaksanaan program

Berdasarkan uraian mengenai implementasi program, faktor pendukung dan penghambat, serta upaya peningkatan kepesertaan dan pelayanan, dapat dipahami bahwa penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan bagi pekerja BPU merupakan proses yang melibatkan berbagai unsur dan membutuhkan koordinasi berkelanjutan. Implementasi program tidak hanya berkaitan dengan pelaksanaan prosedur administratif, tetapi juga dengan kemampuan penyelenggara dalam memahami karakteristik pekerja informal dan menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan mereka.

Dari aspek implementasi, komunikasi, ketersediaan sumber daya, mekanisme pendaftaran, pembayaran iuran, kualitas pelayanan, dan pemberian manfaat merupakan unsur yang saling berkaitan. Komunikasi yang efektif membantu masyarakat memahami program, sedangkan mekanisme pendaftaran dan pembayaran yang mudah mendukung akses serta keberlanjutan kepesertaan. Pada saat yang sama, kualitas pelayanan dan kejelasan informasi mengenai manfaat diperlukan

untuk membangun kepercayaan peserta terhadap penyelenggaraan program.

Dari aspek faktor pendukung dan penghambat, keberhasilan program dipengaruhi oleh dasar hukum, dukungan pemerintah daerah, kebutuhan perlindungan sosial, ketersediaan teknologi, serta kualitas sumber daya pelaksana. Namun, implementasi juga dapat menghadapi kendala berupa pemahaman masyarakat yang belum merata, keterbatasan kemampuan ekonomi, ketidakstabilan pendapatan, keragaman karakteristik pekerjaan, dan keterbatasan akses pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perluasan kepesertaan memerlukan pendekatan yang lebih terarah dan tidak dapat hanya mengandalkan sosialisasi umum.

Sementara itu, upaya peningkatan kepesertaan dan pelayanan perlu diarahkan pada penguatan sosialisasi, perluasan kerja sama, peningkatan kemudahan pelayanan, edukasi mengenai manfaat program, pemanfaatan teknologi informasi, dan evaluasi berkala. Strategi tersebut perlu dilaksanakan secara terpadu dengan mempertimbangkan kebutuhan pekerja BPU dan kondisi wilayah pelayanan.

Dengan demikian, peningkatan efektivitas program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan bagi pekerja BPU pada Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Meulaboh membutuhkan keseimbangan antara perluasan kepesertaan dan peningkatan kualitas pelayanan. Program tidak cukup dinilai dari banyaknya peserta yang terdaftar, tetapi juga perlu dilihat dari kemampuan penyelenggara memberikan informasi yang jelas, mempermudah akses pelayanan, mendukung keberlanjutan kepesertaan, dan memastikan peserta dapat memperoleh haknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Perlu ditegaskan bahwa uraian ini merupakan pengembangan konseptual berdasarkan aspek-aspek yang relevan untuk dianalisis. Pernyataan mengenai kondisi aktual, keberhasilan program, kendala yang paling dominan, dan strategi yang benar-benar telah diterapkan di Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Meulaboh perlu disesuaikan dengan hasil penelitian lapangan, dokumen resmi, serta keterangan informan agar pembahasan memiliki dasar empiris yang kuat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai implementasi Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan bagi Pekerja Bukan Penerima Upah (BPU) pada Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Meulaboh, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program meliputi beberapa aspek utama, yaitu sosialisasi dan penyampaian informasi, pendaftaran peserta, pembayaran iuran, pelayanan kepada peserta, serta pemberian manfaat ketika peserta mengalami risiko yang dijamin. Implementasi program bagi pekerja BPU memerlukan pendekatan yang disesuaikan dengan karakteristik pekerja informal yang memiliki jenis pekerjaan, tingkat pendapatan, dan kondisi sosial ekonomi yang beragam.

Faktor yang mendukung implementasi program antara lain adanya dasar hukum penyelenggaraan jaminan sosial ketenagakerjaan, kebutuhan pekerja terhadap perlindungan dari risiko pekerjaan, dukungan pemerintah daerah dan berbagai pihak, serta perkembangan teknologi yang dapat mempermudah akses pelayanan. Sementara itu, faktor yang menjadi penghambat antara lain belum meratanya pemahaman masyarakat mengenai pentingnya jaminan sosial ketenagakerjaan, kondisi ekonomi pekerja BPU, pendapatan yang tidak tetap, keterbatasan jangkauan sosialisasi, serta beragamnya karakteristik dan lokasi pekerja informal.

Dalam meningkatkan kepesertaan dan pelayanan bagi pekerja BPU, diperlukan upaya yang dilakukan secara berkelanjutan melalui peningkatan sosialisasi dan edukasi, penguatan kerja sama dengan pemerintah

daerah, pemerintah desa, kelompok usaha, dan komunitas pekerja, serta peningkatan kemudahan dan kualitas pelayanan. Dengan adanya upaya tersebut, program jaminan sosial ketenagakerjaan diharapkan dapat menjangkau lebih banyak pekerja BPU dan memberikan perlindungan yang lebih optimal terhadap risiko sosial dan ekonomi yang berkaitan dengan pekerjaan.

SARAN

1. Bagi Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Meulaboh, diharapkan dapat meningkatkan kegiatan sosialisasi dan edukasi mengenai program jaminan sosial ketenagakerjaan secara lebih luas, khususnya kepada pekerja BPU yang belum menjadi peserta. Sosialisasi sebaiknya menggunakan bahasa yang sederhana dan disesuaikan dengan karakteristik masing-masing kelompok pekerja.
2. Perlu memperkuat kerja sama dengan pemerintah daerah, pemerintah desa, komunitas pekerja, kelompok usaha, dan organisasi masyarakat dalam melakukan pendataan, sosialisasi, serta perluasan kepesertaan pekerja BPU. Kerja sama tersebut diharapkan dapat membantu menjangkau pekerja informal yang sulit memperoleh informasi secara langsung.
3. Pelayanan kepada peserta perlu terus ditingkatkan, terutama dalam hal kemudahan pendaftaran, pembayaran iuran, penyampaian informasi, perubahan data, pengaduan, dan pengajuan manfaat. Pemanfaatan teknologi dan saluran pelayanan yang mudah diakses dapat terus dikembangkan untuk mengurangi hambatan jarak dan waktu.
4. Bagi pekerja bukan penerima upah, diharapkan dapat meningkatkan pemahaman mengenai pentingnya jaminan sosial ketenagakerjaan serta memenuhi kewajiban kepesertaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kepesertaan yang berkelanjutan penting untuk menjaga perlindungan ketika pekerja menghadapi risiko yang dijamin dalam program.
5. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam dengan melibatkan data lapangan, wawancara dengan pihak BPJS Ketenagakerjaan dan peserta BPU, serta mengkaji tingkat kepuasan peserta, efektivitas sosialisasi, keberlangsungan pembayaran iuran, dan kualitas pelayanan. Penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan lokasi atau kelompok pekerja yang lebih spesifik agar diperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai implementasi program.

DAFTAR PUSTAKA

Agustino Leo, 2022. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. CV.Alfabeta. Bandung

Abdul Wahab, Solichin. 2018 *Analisis Kebijaksanaan*. Bumi Aksara.Jakarta.

Amsal ,Kebijakan Pemberdayaan Sektor Informal Perkotaan (Jakarta:Indocamp)

Desrinelti. (2021). Kebijakan publik : konsep pelaksanaan . Jurnal riset tindakan Indonesia, 83-85.

Huda, Miftachul. 2019. Pekerjaan Sosial dan Kesejahteraan Sosial. Pustaka Pelajar. Yogyakarta

Isabela, M. A. (2022). Kebijakan Publik : Ciri, Unsur, dan Jenis. Kompas.com. https://nasional.kompas.com/read/2022/03/16/02000021/kebijakan-publik- -ciri-unsur-dan-jenis. Diakses Tanggal 26 Mei Pukul 01:30 WIB.

Mulyadi,S. Ekonomi Sumber Daya Manusia Dalam Pespektif Pembangunan. (Jakarta: Rajawali Pers. 2018)

Nasution, I. H. (2018). Community-Based Social Welfare Approach: Indonesian Experiences. Journal of Poverty, Investment and Development

Pasalong ,Harbani. 2018. *Teori Administrasi*

Publik. Alfabeta. Bandung.

Prabawati, I. (2020). Analis Kebijakan Publik. Surabaya: Unesa University Press.

Setiawan, Guntur. 2024. *Implementasi Dalam Birokrasi Pembanguan*. CV. Alfabeda. Bandung.Siagian, Matias. 2011. *Metode Penelitian Sosial*. PT. Grasindo Monoratama.Medan

Subri, Mulyadi. 2023. *Ekonomi Sumber Daya Manusia*.. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta

Suud, Mohammad. 2018, *Orientasi Kesejahteraan Sosial*. Prestasi Pustaka. Jakarta.

Solomon, M, R. 2019. Consumer Behavior: Buying, having, and being 13th edition. Boston, MA : Person.

Andriani, R. F., & Agatha, L. (2023). Pengaruh Rasio Financial Leverage Dan Likuiditas Terhadap Profitabilitas Perusahaan Sektor Manufaktur. Elibrary UNIKOM

Thoha, Miftah.2023. *Dimensi-Ilmu Administrasi Nega* 63 Kencana. Jakarta

Usman, Nurdin. 2022. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. PT.Mandiri Pustaka: Jakarta.

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (UU SJSN)

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial