

ABSTRAK

Gambaran Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Proses Klaim Jaminan Hari Tua. Fahmi Reza Assidiq (2024), Laporan Tugas Akhir, D3 Asuransi Kesehatan, Jurusan Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Poltekkes Kemenkes Malang, Bernadus Rudy Sunindya, MPH, Ngesti Wahyuning Utami, S.Kp, M.Pd

Latar Belakang: Salah satu program BPJS Ketenagakerjaan adalah Jaminan Hari Tua (JHT). JHT adalah program kesejahteraan yang dirancang untuk memastikan peserta menerima bantuan keuangan saat pensiun, cacat total tetap, atau meninggal dunia. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis saat menjalani Praktek Kerja Lapangan (PKL) di BPJS Ketenagakerjaan, terdapat 33.3% peserta yang mengalami kendala dalam melakukan klaim. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tentang faktor-faktor yang memengaruhi proses klaim peserta. **Metode Penelitian:** Penelitian ini bersifat kualitatif, dimana data dikumpulkan dengan cara mewawancarai 6 orang peserta yang hendak melakukan klaim JHT ke kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Batu Kota. Hasil data yang dikumpulkan nantinya akan ditinjau kembali dengan mempertimbangkan pernyataan dari Customer Service Officer (CSO) untuk dianalisis dan memunculkan gambaran faktor-faktor yang mempengaruhi proses klaim. **Hasil penelitian:** Dalam penelitian ini ditemukan bahwa terdapat tiga faktor utama yang menghambat proses klaim JHT oleh peserta yaitu: masa tunggu, kelengkapan berkas, dan data peserta yang perlu validasi. Ketiga faktor ini dikonfirmasi oleh CSO di lokasi penelitian sebagai faktor-faktor yang paling sering muncul. Masa Tunggu merupakan faktor yang paling sering terjadi karena kurangnya pengetahuan pihak pemberi kerja tentang aturan masa tunggu yang berlaku. Kelengkapan Berkas terjadi karena kurangnya data sekunder dari peserta. Data Peserta yang Perlu Validasi merupakan faktor yang paling jarang terjadi, tetapi memiliki dampak administrasi yang besar. Faktor ini terjadi karena adanya ketidakcocokan antara database Dukcapil dan data peserta yang didaftarkan di aplikasi SMILE. **Kesimpulan:** BPJS Ketenagakerjaan masih memiliki beban untuk meningkatkan pengetahuan tentang eksistensi mereka di khalayak umum. Masyarakat Indonesia lebih akrab dengan BPJS Kesehatan dikarenakan kepesertaannya yang bersifat wajib tanpa terkecuali, tidak seperti BPJS Ketenagakerjaan,

Kata kunci: JHT, Proses Klaim, BPJS Ketenagakerjaan, Masa Tunggu, Kelengkapan Berkas, Data Peserta