

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), merupakan lembaga hukum yang dibentuk untuk mengelola program-program jaminan sosial. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011, BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan (Sartika et al., 2022). BPJS Ketenagakerjaan memiliki 5 Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan yaitu: Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP) dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP) menurut Undang-Undang No 37 Tahun 2021 (Mustika, dkk)

Manfaat program Jaminan Hari Tua (JHT) yang diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan adalah uang tunai yang dapat dibayarkan sekaligus pada saat peserta mencapai usia pensiun, meninggal dunia, atau mengalami cacat total tetap (Wijayanti dan Jannah, 2019). Seiring perkembangan teknologi komunikasi dan informasi yang pesat, BPJS Ketenagakerjaan telah mengembangkan inovasi untuk meningkatkan pelayanan dalam memberikan manfaat Jaminan Hari Tua (JHT) kepada para pesertanya. Salah satu inovasi yang diimplementasikan adalah melalui penggunaan aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO). Program ini resmi diluncurkan secara serentak di seluruh Indonesia sejak bulan September 2021 (Putri dkk, 2023). Dampak Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di Indonesia akibat COVID-19 adalah penurunan ekonomi, pengurangan tenaga kerja, dan peningkatan pengangguran. Hal ini mendorong pekerja untuk mengklaim tabungan JHT dari BPJS Ketenagakerjaan demi kebutuhan hidup. Akibat lonjakan klaim JHT dan kebijakan PSBB, terjadi antrean panjang yang berpotensi meningkatkan risiko penularan COVID-19 (Priyono dan Santosa, 2022). BPJS Ketenagakerjaan merespons dengan digitalisasi layanan, termasuk JMO dan layanan klaim online, guna menangani lonjakan klaim tersebut dan mengurangi risiko antrean. Layanan JMO dikemas dengan bentuk aplikasi dibuat oleh BPJS Ketenagakerjaan yang dapat diunduh di android maupun ios tersedia di *smartphone*.

Inovasi yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan melalui aplikasi JMO merupakan bagian dari implementasi kebijakan yang sesuai dengan teori model implementasi kebijakan Jones. Tiga aktivitas yang memengaruhi implementasi kebijakan menurut Jones mencakup aspek organisasi, interpretasi, dan penerapan. Dimana organisasi merupakan proses membentuk atau mengatur kembali sumber daya, unit-unit, dan metode agar program dapat berjalan dengan lancar, Interpretasi adalah proses penafsiran untuk mengubah program, seringkali dalam konteks status, menjadi rencana yang tepat dan dapat diterima serta dijalankan dengan benar, Penerapan adalah pengaturan yang teratur dari layanan, pembayaran, atau hal lainnya yang disesuaikan dengan maksud atau kebutuhan dari program yang sedang berlangsung (Putri et al., 2023).

Tujuan utama aplikasi JMO untuk memberikan kemudahan kepada peserta dalam memenuhi kebutuhan layanan digital lebih mudah dijangkau dimanapun dan kapanpun (wiranda dan Fahlevi, 2022). Namun pada kenyataannya, masih banyak peserta yang kurang bisa memahami dengan baik tata cara penggunaan aplikasi (JMO) seperti pada daerah Sukabumi. Pihak kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukabumi, sudah melakukan sosialisasi tentang tata cara klaim JHT melalui JMO. Pemahaman peserta berbeda-beda menjadikan masih banyak peserta yang kurang melek dengan teknologi. Kebanyakan peserta menganggap bahwa dengan menggunakan aplikasi akan lebih ribet, karena peserta tidak memahami dengan baik tata cara klaim JHT dengan baik melalui aplikasi JMO. Kurangnya minat membaca membuat peserta masih kesulitan melakukan klaim JHT secara mandiri melalui JMO.

Permasalahan seperti ini tidak hanya terjadi pada daerah Sukabumi saja, terjadi juga di daerah lain yang ada di Indonesia. Salah satu contohnya adalah pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Mojokerto. Di daerah Mojokerto 6 dari 10 peserta yang memiliki keterbatasan pengetahuan terhadap teknologi, yang menyebabkan kesulitan dalam menggunakan layanan JMO, sehingga beberapa masyarakat menggunakan jasa calo data ini didapatkan dari studi pendahuluan penulis.

Apabila peserta bisa memahami dengan baik penggunaan aplikasi JMO akan memudahkan peserta pada proses klaim JHT. BPJS Ketenagakerjaan cabang Mojokerto yang mulai menjalankan aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO) sejak awal peluncurannya di 2021. Dengan adanya program Jamsostek *Mobile* (JMO) dalam pengajuan JHT di BPJS Ketenagakerjaan, berarti pemerintah sudah melaksanakan *e-government* untuk bisa meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam memberikan jaminan hari tua kepada setiap warga negara.

### **1.1 Rumusan Masalah**

Bagaimana implementasi JMO dalam pengajuan klaim JHT BPJS Ketenagakerjaan Cabang Mojokerto?

### **1.2 Tujuan Penelitian**

#### **1.2.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum dalam penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi implementasi JMO dalam pengajuan klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Mojokerto.

#### **1.2.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui implementasi penggunaan aplikasi JMO dalam meningkatkan layanan klaim online JHT berdasarkan aspek organisasi.
- b. Mengetahui implementasi penggunaan aplikasi JMO dalam meningkatkan layanan klaim online JHT berdasarkan aspek interpretasi.
- c. Mengetahui implementasi penggunaan aplikasi JMO dalam meningkatkan layanan klaim online JHT berdasarkan aspek penerapan.

### **1.3 Manfaat Penelitian**

1. Bagi BPJS Ketenagakerjaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi BPJS Ketenagakerjaan dan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi BPJS Ketenagakerjaan.

2. Bagi Instansi Pendidikan

Diharapkan dengan adanya penelitian ini bisa menjadi bahan referensi dalam pengembangan wawasan pengetahuan pada perpustakaan Politeknik Kesehatan Kemenkes Malang sehingga dapat bermanfaat bagi mahasiswa yang sedang atau akan melakukan penelitian.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan akan memberikan kontribusi pengetahuan dan pengalaman berharga bagi peneliti, khususnya terkait kesadaran masyarakat terhadap program pemerintah yang telah dijalankan.