

EFEKTIVITAS PROGRAM JAMINAN HARI TUA (JHT) OLEH BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KETENAGAKERJAAN PADA SEKTOR INFORMAL HULU SUNGAI UTARA

Herliani¹, Ramona Handayani², Sri Agusmila Aneta Herlinda³

Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Email : herliani09azaz09@gmail.com

ABSTRAK

Jaminan sosial bagi tenaga kerja dilaksanakan sebagai upaya mengatasi risiko sekaligus menciptakan ketenagan kerja untuk meningkatkan efisiensi kerja. Oleh karena itu, program ini juga bermanfaat bagi pembangunan ekonomi nasional. Pemerintah menyediakan layanan guna menjamin serta memberi bantuan kepada masyarakatnya melalui Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan. Permasalahan yang ada ialah Permasalahan Aplikasi Klaim, Banyaknya peserta yang terlambat atau tidak membayar iuran secara rutin dan Kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat mengenai kepentingan dan manfaat jangka panjang Jaminan Hari Tua (JHT). Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui Efektivitas Program Jaminan Hari Tua (JHT) dan faktor yang mempengaruhi Efektivitas Program Jaminan Hari Tua (JHT) Oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial pada Sektor Informal pada Unit Pelayanan Hulu Sungai Utara. Efektivitas Program Jaminan Hari Tua (JHT) oleh BPJS Ketenagakerjaan pada sektor informal pada Unit Pelayanan Kabupaten Hulu Sungai Utara dinilai sudah cukup efektif. Pertama, Keberhasilan program yang diukur dengan indikator Perencanaan dan Pelaksanaan program dari aspek perencanaan sudah efektif. Kedua, Keberhasilan sasaran yang diukur dengan Ketepatan dan Kejelasan sasaran Indikator Ketepatan dan Kejelasan Sasaran program masih kurang efektif. Ketiga, Kepuasan terhadap program yang diukur dengan Kepuasan Masyarakat kepuasan peserta masih kurang efektif. Keempat Tingkat Input dan Output yang diukur dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), Program Jaminan Hari Tua (JHT) berjalan efektif. Ada tiga yang menjadi faktor pendukung yaitu, adanya peningkatan pelayanan melalui aplikasi JMO dan Lapak Asik, regulasi yang lebih fleksibel terkait pencairan manfaat, adanya pelayanan manual sebagai alternatif jika sistem digital mengalami kendala. Kemudian ada tiga yang menjadi faktor penghambat diantaranya, terjadinya gangguan pada aplikasi klaim seperti Lapak Asik, banyaknya peserta yang tidak rutin membayar iuran sehingga menimbulkan tunggakan, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap manfaat jangka panjang program Jaminan Hari Tua (JHT). Disarankan Kepada BPJS Ketenagakerjaan secara umum, diharapkan dapat memperluas sosialisasi kepada masyarakat, terutama pekerja sektor informal, agar mereka memahami manfaat dan pentingnya Program JHT untuk perlindungan ekonomi jangka panjang.

Kata kunci: Program Jaminan Hari Tua

ABSTRACT

Social security for workers is implemented as an effort to overcome risks while creating peace of mind at work to improve work efficiency. Therefore, this program is also beneficial for national economic development. The government provides services to guarantee and provide assistance to its people through the Social Security Administration Agency (BPJS) for Manpower. The existing problems are Claim Application Problems, the number of participants who are late or do not pay contributions regularly and the lack of public understanding and awareness regarding the interests and long-term benefits of Old Age Security (JHT). The purpose of this study is to determine the effectiveness of the Old Age Security (JHT) Program and the factors that influence the effectiveness of the Old Age Security (JHT) Program by the Social Security Administration Agency in the Informal Sector at the Hulu Sungai Utara Service Unit. The

effectiveness of the Old Age Security (JHT) Program by BPJS Ketenagakerjaan in the informal sector at the Hulu Sungai Utara Regency Service Unit is considered quite effective. First, the success of the program as measured by the Planning and Implementation indicators from the planning aspect has been effective. Second, the success of the target as measured by the Accuracy and Clarity of the program's targets is still ineffective. Third, Satisfaction with the program as measured by Public Satisfaction and participant satisfaction is still ineffective. Fourth, the Input and Output Levels as measured by the Standard Operating Procedure (SOP), the Old Age Security (JHT) Program is running effectively. There are three supporting factors, namely, the improvement of services through the JMO and Lapak Asik applications, more flexible regulations regarding the disbursement of benefits, the existence of manual services as an alternative if the digital system experiences problems. Then there are three inhibiting factors including disruptions in claim applications such as Lapak Asik, the large number of participants who do not regularly pay contributions resulting in arrears, the lack of public understanding of the long-term benefits of the Old Age Security (JHT) program. It is recommended that BPJS Employment in general expand its outreach to the public, especially informal sector workers, so that they understand the benefits and importance of the JHT Program for long-term economic protection..

Keywords: *Old Age Security Program*

PENDAHULUAN

Program Jaminan Hari Tua adalah pembayaran finansial yang diberikan kepada peserta ketika mereka mencapai usia pensiun, meninggal dunia, atau menjadi cacat total, untuk memenuhi harapan mereka bahwa mereka akan dapat menerima dana jaminan hari tua mereka jika pekerjaan mereka dihentikan, sesuatu yang tidak mungkin dilakukan berdasarkan undang-undang sebelumnya.

Peserta program jaminan hari tua yang saat ini terdaftar di BPJS Ketenagakerjaan (Badan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan) berhak mengajukan klaim awal dana JHT. Sesuai dengan aturan dan ketentuan program, hal ini juga berlaku jika terjadi situasi khusus. Diperlukan sosialisasi untuk meningkatkan partisipasi dalam program BPJS Ketenagakerjaan, memastikan tercapainya tujuan dan target yang telah ditetapkan, sementara program jaminan hari tua, sebuah inisiatif penting untuk meningkatkan standar hidup pekerja lanjut usia, terus dilaksanakan.

Karena banyaknya keuntungan menjadi anggota, Badan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS Ketenagakerjaan) masih merekrut pekerja, terutama mereka yang berada di sektor informal atau pekerja tanpa upah. Meskipun banyak keuntungan bergabung dengan BPJS Ketenagakerjaan, jumlah pekerja tanpa upah atau pekerja sektor informal masih rendah, meskipun banyak perusahaan telah bergabung sejak Jaminan Sosial untuk Pekerja (Jamsostek) diperkenalkan. Masyarakat dapat mendaftar untuk program jaminan sosial ini di kantor BPJS Ketenagakerjaan atau melalui asosiasi pekerja, kelompok, atau perkumpulan, tanpa memandang status pekerjaan mereka.

Berdasarkan hasil pengamatan (observasi) awal yang kemudian telah ditemukan fenomena-fenomena atau permasalahan yang ditemui, yaitu : Permasalahan Aplikasi Klaim, Aplikasi yang digunakan untuk mengklaim Jaminan Hari Tua (JHT) sering mengalami masalah teknis, seperti error, down, dan sulit diakses, Banyaknya peserta yang terlambat atau tidak membayar iuran secara rutin menyebabkan terjadinya tunggakan, dalam keberlangsungan program Jaminan Hari Tua (JHT) dan Kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat mengenai kepentingan dan manfaat jangka panjang Jaminan Hari Tua (JHT) sehingga mempengaruhi partisipasi dan pemanfaatan program secara keseluruhan.

Penelitian terdahulu Syifa Tuqo Jauza (2023), Dalam penelitian ini yang berjudul “ Efektivitas Penerapan Program Jaminan Bada Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenaga ketenagakerjaan di Kota Tangerang Selatan”. Efektivitas penerapan program oleh BPJS Ketenagakerjaan dapat ditelaah dari sejumlah aspek. Program ini dirancang untuk memberikan perlindungan sosial kepada pekerja, baik formal maupun informal. Keberhasilan penerapan program ini tergantung pada seberapa baik BPJS Ketenagakerjaan mampu menyediakan layanan yang tepat bagi peserta serta sejauh mana program ini dapat memenuhi ekspektasi peserta terkait manfaat yang diterima. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji efektivitas penerapan program oleh BPJS Ketenagakerjaan di Kota Tangerang Selatan, dengan memfokuskan pada lima gap teori efektivitas pelayanan publik meliputi fisik/material, responsibilitas, kehandalan, jaminan, dan empati. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan komitmen yang kuat terhadap peningkatan kualitas layanan melalui aspek fisik, transformasi layanan ke online, dan program empati untuk melindungi pekerja muda dan mendukung bakat anak-anak. Meskipun terdapat tantangan, seperti koordinasi dengan rumah sakit dan partisipasi masyarakat. BPJS Ketenagakerjaan terus berupaya memastikan bahwa setiap peserta merasa didukung dan dilindungi dalam semua aspek kehidupan kerja.

METODE

Metode penelitian yang dipilih penulis adalah menggunakan pendekatan yang bersifat Kualitatif, penelitian yang ditunjukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, pemikiran orang secara individual maupun kelompok. Penelitian ini menggambarkan secara tepat mengenai keadaan atau realita apa yang terjadi di dalam masyarakat. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Secara keseluruhan, informan yang dilibatkan berjumlah tiga belas orang dengan menggunakan purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan data reduction, data display dan conclusion drawing/verification. Uji kredibilitas data dengan perpanjangan Pengamatan, Peningkatan Ketekunan dalam penelitian, tringulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan member check.

PEMBAHASAN

A. Efektivitas Program Jaminan Hari Tua oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan pada Sektor Informal pada Hulu Sungai Utara

1. Keberhasilan Program

Efektivitas Program Jaminan Hari Tua (JHT) dapat dijalankan dengan kemampuan operasional dalam melaksanakan Program tersebut sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. keberhasilan Program tersebut dapat ditinjau dari proses dan mekanisme suatu kegiatan yang terjadi di lapangan.

a. Perencanaan

Perencanaan adalah suatu proses dalam berpikir secara logis dan pengambilan keputusan yang rasional sebelum melakukan berbagai tindakan yang hendak dilakukan. Hal ini akan membantu setiap pihak dalam memutuskan cara terbaik dalam menghadapi situasi yang akan terjadi di masa depan.

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dalam perencanaan Program Jaminan Hari Tua pada Sektor Informal pada Hulu Sungai Utara sudah efektif, karena telah mengalami perkembangan yang signifikan, mulai dari penyesuaian aturan penarikan yang lebih fleksibel, peningkatan kepesertaan yang mencerminkan peningkatan kesadaran masyarakat, hingga inovasi pelayanan melalui platform digital seperti JMO dan Lapak Asik yang mempermudah proses klaim.

Dari hasil observasi dapat disimpulkan bahwa perencanaan pada Program Jaminan Hari Tua pada Sektor Informal pada Hulu Sungai Utara sudah efektif karena sesuai kebutuhan peserta dan perkembangan zaman. Regulasi dibuat lebih fleksibel agar pencairan lebih cepat, layanan dipermudah melalui aplikasi JMO dan Lapak Asik, serta tetap tersedia pelayanan manual jika terjadi kendala sistem. Hal ini menunjukkan perencanaan yang terarah, realistis, dan memudahkan peserta memperoleh haknya.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa perencanaan program Jaminan Hari Tua (JHT) dinilai efektif karena BPJS Ketenagakerjaan terus menyesuaikan regulasi dan sistem layanan sesuai kebutuhan peserta. Kebijakan pencairan kini lebih fleksibel, yaitu dapat dilakukan satu bulan setelah nonaktif bekerja. Selain itu, jumlah peserta terus meningkat seiring bertambahnya kesadaran masyarakat akan pentingnya jaminan sosial. Inovasi layanan seperti aplikasi JMO dan Lapak Asik juga memudahkan proses klaim, termasuk peningkatan batas klaim online menjadi 15 juta rupiah. Kombinasi layanan digital dan manual menjadikan akses peserta lebih luas dan efisien.

b. Pelaksanaan

Pelaksanaan adalah suatu proses rangkaian kegiatan tindak lanjut program atau kebijaksanaan yang ditetapkan terdiri dari pengambilan keputusan, langkah yang strategis guna mencapai sasaran dari program yang telah ditetapkan.

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program Jaminan Hari Tua (JHT) dinilai sudah efektif karena mekanisme iuran, pengelolaan dana, serta prosedur pelayanan berjalan jelas dan sesuai ketentuan. Peserta membayar iuran rutin, dana dikelola secara aman, dan proses klaim serta persyaratan sudah ditetapkan dengan baik sehingga mudah dipahami dan dilaksanakan.

Dari hasil observasi dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program Jaminan Hari Tua (JHT) dinilai kurang efektif, karena meskipun telah memiliki alur pelayanan dan sistem administrasi yang terstruktur, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala. Kendala tersebut terlihat pada proses pelayanan yang belum sepenuhnya berjalan lancar, permasalahan yang ada pada apk klaim serta respons petugas yang pada kondisi tertentu belum optimal.

Dari hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Program Jaminan Hari Tua (JHT) masih kurang efektif. Walaupun aturan iuran, pengelolaan dana, dan prosedur pelayanan sudah jelas dan mudah dipahami oleh peserta, dalam praktiknya masih ditemukan beberapa hambatan. Hambatan tersebut antara lain proses pelayanan yang belum berjalan lancar, kendala pada aplikasi klaim, serta respons petugas yang belum selalu optimal, sehingga pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan peserta.

2. Keberhasilan Sasaran

Keberhasilan ditinjau dari sudut pencapaian tujuan dengan memusatkan perhatian pada aspek Output, artinya efektivitas dapat diukur dengan seberapa jauh tingkat Output dalam kebijakan dan prosedur dari organisasi untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Output yang dikatakan pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) ini adalah bagaimana hasil yang di dapat oleh peserta dalam Program Jaminan Hari Tua (JHT) pada Kantor Mall Pelayanan Publik.

a. Kejelasan sasaran

Kejelasan sasaran adalah kualitas suatu tujuan yang dirumuskan secara spesifik, terukur, realistis, dan terikat waktu. Sehingga mudah dipahami dan tidak menimbulkan ambiguitas bagi semua pihak yang terlibat.

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kejelasan sasaran program Jaminan Hari Tua (JHT) belum efektif karena meskipun tujuannya sudah jelas, jumlah peserta sektor informal yang ikut masih sangat rendah. Banyak masyarakat belum memahami pentingnya Jaminan Hari Tua (JHT), pendapatan yang tidak tetap menjadi kendala, serta sosialisasi yang masih terbatas sehingga sasaran program belum tercapai secara optimal.

Dari hasil observasi dapat disimpulkan bahwa belum semua pekerja sektor informal mendapatkan informasi yang memadai tentang Jaminan Hari Tua (JHT). Penyebaran informasi belum merata, dan kurangnya partisipasi masyarakat terhadap manfaat program Jaminan Hari Tua (JHT), padahal dari kantor BPJS Ketenagakerjaan satu sampai dua bulan mengadakan sosialisasi tentang program ini.

Dari hasil wawancara dan Observasi dapat disimpulkan bahwa kejelasan sasaran program Jaminan Hari Tua (JHT) cukup efektif karena meskipun tujuan dan manfaatnya sudah jelas, masih banyak pekerja informal yang belum terjangkau, kurang memahami manfaatnya, dan belum aktif mengikuti program. Hal ini dipengaruhi dengan rendahnya kesadaran masyarakat sehingga sasaran belum terpenuhi dengan baik.

b. Ketepatan sasaran

Ketepatan sasaran adalah tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan tersebut, mengukur sejauh mana hasil yang dicapai sesuai dengan target yang diharapkan, sehingga mencerminkan efektivitas dari tindakan atau strategi yang telah diterapkan.

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa ketepatan sasaran program Jaminan Hari Tua (JHT) dinilai sudah efektif, karena manfaat Jaminan Hari Tua (JHT) benar-benar dirasakan oleh pekerja sektor informal yang tidak bekerja lagi atau dalam kondisi darurat. Dana yang terkumpul dapat digunakan sebagai penopang ekonomi saat diperlukan sehingga tujuan program sebagai perlindungan finansial di hari tua sudah tercapai sesuai sasaran. Semua narasumber menyatakan bahwa Jaminan Hari Tua (JHT) merupakan hak pekerja dan sudah tepat sasaran bagi peserta yang mengikuti program.

Dari hasil Observasi dapat disimpulkan bahwa ketepatan sasaran program cukup efektif, karena peserta yang sudah terdaftar memang menerima manfaat sesuai tujuan program. Namun demikian, masih terlihat bahwa jumlah peserta sektor informal belum sebanyak yang diharapkan. Ini menunjukkan bahwa meskipun pelaksanaan sasaran berjalan dengan baik untuk peserta yang telah bergabung, cakupan kepesertaan di lapangan masih belum sepenuhnya merata.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa ketepatan sasaran program Jaminan Hari Tua (JHT) cukup efektif namun belum maksimal karena meskipun manfaatnya tepat dan dirasakan peserta yang terdaftar, cakupan kepesertaan sektor informal masih rendah. Banyak pekerja belum ikut karena pemahaman masih rendah, sehingga target sasaran belum sepenuhnya tercapai.

3. Kepuasan Terhadap Program

Kepuasan merupakan kriteria efektivitas yang mengacu pada keberhasilan program Jaminan Hari Tua (JHT) pada Kantor Mall Pelayanan Publik dalam memenuhi kebutuhan peserta. Kepuasan dirasakan oleh para peserta terhadap kualitas produk atau jasa yang dihasilkan serta waktu penyaluran yang tepat waktu. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh pengguna semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS).

a. Kepuasan Terhadap Masyarakat

Kepuasan masyarakat menilai bagaimana perasaan dan pengalaman peserta JHT terhadap pelayanan yang diberikan BPJS. Ini mencakup kemudahan peserta dalam memperoleh informasi, proses pendaftaran, pembayaran iuran, dan kemudahan pencairan JHT. Jika peserta merasa puas, merasa terbantu, dan merasa layanan BPJS sesuai harapan, maka program dapat dikatakan efektif.

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa program Jaminan Hari Tua (JHT) dinilai sudah cukup efektif, karena peserta merasa puas dengan kemudahan pendaftaran, pembayaran fleksibel, pelayanan petugas yang ramah, serta proses klaim yang cepat dan jelas, meskipun masih ada kendala seperti error aplikasi atau antrian di kantor.

Dari hasil observasi dapat disimpulkan bahwa pelayanan juga terlihat kurang efektif, namun masih ditemukan beberapa hambatan seperti jumlah peserta yang banyak pada waktu tertentu sehingga menyebabkan menunggu lebih lama, serta adanya peserta yang masih kurang terbiasa menggunakan layanan digital.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa program Jaminan Hari Tua (JHT) dapat dinilai kurang efektif, karena layanan dan manfaat program sudah dirasakan peserta, tetapi masih memerlukan peningkatan terutama dalam pengembangan sistem, penguatan layanan digital, serta mengurangi hambatan proses di lapangan agar pelayanan semakin optimal.

b. Kepuasan pelaksana terhadap program

Kepuasan pelaksana menilai bagaimana perasaan petugas BPJS dalam menjalankan tugasnya. Program yang baik tidak hanya membuat peserta puas, tetapi juga perlu

membuat pelaksana merasa nyaman menjalankan tugas dengan fasilitas, SOP, dan sistem dukungan yang memadai. Jika pelaksana merasa didukung, mereka dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada masyarakat.

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelaksana cukup efektif, karena pelaksana merasa program Jaminan Hari Tua (JHT) terbantu oleh pemanfaatan teknologi, prosedur yang jelas, serta manfaat program yang nyata bagi peserta. Namun, masih terdapat tantangan seperti kemampuan pembayaran iuran yang tidak stabil dan kurangnya pemahaman peserta, sehingga pelaksana masih mengupayakan sosialisasi dan edukasi.

Dari hasil observasi dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelaksana tergolong cukup, karena petugas merasa terbantu dengan adanya sistem layanan digital yang mempermudah pendaftaran, pembayaran, dan klaim. Namun, kepuasan belum maksimal karena masih banyak peserta yang kurang memahami prosedur sehingga petugas harus memberikan penjelasan lebih intens.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelaksana tergolong cukup efektif karena petugas merasa sistem dan program sudah mendukung pekerjaan mereka, tetapi beban sosialisasi dan edukasi kepada peserta masih tinggi, serta pemahaman dan kemampuan peserta memanfaatkan sistem digital belum merata. Hal ini membuat pelaksanaan cukup baik, tetapi masih memerlukan peningkatan terutama pada literasi peserta dan pemaksimalan penggunaan teknologi.

4. Tingkat Input dan Output

Pada efektivitas tingkat input dan output dapat dilihat dari perbandingan masukan (input) dengan keluaran (ouput). Jika Output lebih besar dari Input maka dapat dikatakan tidak Efisien. Tingkat Infut dan Output dilihat standard operasional prosedur dengan pencapaian tujuan.

a. Standar Operational Prosedur

Ini melihat apakah BPJS Ketenagakerjaan menjalankan program sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan, seperti prosedur pendaftaran, pembayaran iuran, pelayanan keluhan, hingga proses klaim JHT. SOP berfungsi sebagai acuan agar pelayanan berjalan tertib, terarah, dan adil bagi semua peserta. Kepatuhan terhadap SOP menunjukkan kualitas pelayanan yang baik.

Ini melihat apakah BPJS Ketenagakerjaan menjalankan program sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan, seperti prosedur pendaftaran, pembayaran iuran, pelayanan keluhan, hingga proses klaim JHT. SOP berfungsi sebagai acuan agar pelayanan berjalan tertib, terarah, dan adil bagi semua peserta. Kepatuhan terhadap SOP menunjukkan kualitas pelayanan yang baik.

Hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Pelaksanaan Program JHT dinilai sudah efektif, karena BPJS Ketenagakerjaan menjalankan layanan sesuai SOP mulai dari pendaftaran, persyaratan, verifikasi, hingga pembayaran dan klaim. Peserta dan petugas sama-sama memahami alur yang harus dipenuhi, dan semua proses dapat dilakukan baik secara online maupun offline sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.

Hasil observasi dapat disimpulkan bahwa Pelaksanaan Program Jaminan Hari Tua (JHT) efektif, karena prosedur layanan di lapangan sudah mengikuti SOP, dan peserta men.gerti akan itu.

Hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Program Jaminan Hari Tua (JHT) efektif, karena SOP sudah diterapkan dan alur pelayanan jelas dapat dipahami oleh masyarakat.

b. Pencapaian Target Program

Pencapaian target melihat apakah BPJS berhasil mencapai jumlah peserta khususnya pada sektor informal yang ditetapkan dalam rencana kerja mereka. Semakin banyak pekerja informal yang bergabung menjadi peserta JHT, semakin besar indikasi bahwa program tersebut diterima dan berjalan baik.

Dari hasil wawancara dapat di simpulkan bahwa Pencapaian target cukup efektif, karena jumlah peserta Jaminan Hari Tua (JHT) terus meningkat, manfaat program dirasakan oleh pekerja, serta proses layanan semakin mudah melalui aplikasi digital. Namun, pada sektor informal masih ditemui rendahnya partisipasi sehingga cakupan belum sepenuhnya memenuhi target yang diharapkan.

Hasil observasi dapat disimpulkan bahwa Pencapaian target cukup efektif, manfaat program dirasakan oleh pekerja, serta proses layanan semakin mudah melalui aplikasi digital. Namun, pada sektor informal masih ditemui rendahnya partisipasi sehingga cakupan belum sepenuhnya memenuhi target yang diharapkan.

Hasil wawancara dan observasi pencapaian target Program Jaminan Hari Tua (partisipasi pekerja informal masih rendah sehingga tujuan cakupan kepesertaan belum sepenuhnya terpenuhi.

c. Klaim terhadap program

Klaim menilai kemudahan dan kelancaran peserta dalam mencairkan saldo JHT ketika sudah memenuhi persyaratan. Proses klaim yang cepat, jelas, dan tidak rumit menunjukkan bahwa program benar-benar memberikan manfaat bagi masyarakat dan tidak hanya berjalan secara administratif saja.

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Dari hasil wawancara dengan para peserta, proses. Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) kurang efektif, karena banyak peserta mengalami kendala pada foto biometrik gagal sehingga akun terblokir, aplikasi JMO error, serta kebingungan dalam penggunaan aplikasi. Namun sebagian peserta merasa terbantu ketika data lengkap dan proses berjalan lancar dengan bantuan petugas.

Dari hasil observasi dapat disimpulkan bahwa Dari hasil observasi terlihat memang benar bahwa pada Efisiennya waktu dalam pelaksanaan proses pencairan JHT oleh masyarakat pengguna aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) kurang efektif karena beberapa keluhan dari masyarakat pengguna aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) dalam mengurus dan mendatangi Kantor Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dalam sub variabel tingkat input dan output pada indikator klaim terhadap program maka dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa dalam efiseinnya waktu dalam pelaksanaan yang dilakukan oleh masyarakat pengguna aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) di kantor Mall Pelayanan

Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara. Dalam proses pancairan JHT menggunakan aplikasi tersebut kurang efektif karena pencairannya lama sekitar 10 harian, pada saat pengkinian data tidak sesuai nomor Kartu Peserta BPJS Ketenagakerjaan (KPJ) yang tidak benar sebanyak 3 kali sehingga proses pengkinian data tidak bisa dilanjutkan dan terkendala pada foto biometrik gagal dan terblokir.

d. Hasil/manfaat program

Manfaat nyata dari Program JHT bagi peserta. Manfaat tersebut seperti adanya tabungan untuk hari tua, jaminan ekonomi ketika tidak bekerja lagi, dan rasa aman karena memiliki perlindungan jangka panjang. Jika peserta merasakan manfaat secara langsung, maka efektivitas program dapat dinilai tinggi.

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa manfaat Program Jaminan Hari Tua (JHT) dinilai sangat efektif, karena hampir seluruh peserta merasakan langsung manfaatnya berupa tabungan yang dapat digunakan saat tidak bekerja lagi, memberikan rasa aman, dan menjadi perlindungan finansial jangka panjang. Peserta merasa lebih tenang menghadapi masa tua khususnya karena Jaminan Hari Tua (JHT) memberikan simpanan yang nyata dan iurannya dapat disesuaikan dengan kemampuan, terutama bagi pekerja sektor informal.

Hasil observasi dapat disimpulkan bahwa manfaat ekonomi Program Jaminan Hari Tua (JHT) dinilai efektif karena, program ini dirancang untuk memberikan perlindungan saat tidak memiliki penghasilan tetap.

Hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa manfaat Program Jaminan Hari Tua (JHT) dinilai efektif karena, peserta telah merasakan manfaat berupa tabungan dan perlindungan finansial. Peserta merasa lebih tenang menghadapi masa tua khususnya karena Jaminan Hari Tua (JHT) memberikan simpanan yang nyata dan iurannya dapat disesuaikan dengan kemampuan, terutama bagi pekerja sektor informal.

5. Pencapaian tujuan menyeluruh

Konsep tujuan menyeluruh adalah proses untuk mencapai tujuan yang dibagi menjadi tahapan tahapan atau suatu kegiatan yang memiliki tujuan dengan menggunakan perencanaan, pengarahan, pengorganisasian.

a. Tujuan program

Tujuan program adalah suatu hal yang direncanakan dengan keinginan tertentu untuk menilai apakah Program JHT sudah mencapai tujuan utamanya, yaitu memberikan jaminan keamanan finansial khususnya bagi pekerja sektor informal di masa tua. Tujuan tersebut dapat tercapai apabila pekerja informal mendapat perlindungan ekonomi, memahami pentingnya jaminan sosial, dan memperoleh manfaat nyata dari program. Jika tujuan ini tercapai, maka Program JHT dapat dikatakan efektif.

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa tujuan program Jaminan Hari Tua (JHT) dinilai cukup efektif, karena peserta dan pihak pelaksana menyatakan bahwa manfaat Jaminan Hari Tua (JHT) benar-benar dirasakan sebagai perlindungan ekonomi di masa tua. Peserta merasa memiliki tabungan pasti setelah tidak bekerja lagi, sehingga keamanan finansial tercapai. Namun masih ada pekerja sektor informal

yang belum memahami pentingnya jaminan sosial, sehingga pencapaian tujuan belum sepenuhnya merata.

Dari hasil observasi dapat disimpulkan bahwa tujuan program terlihat berjalan efektif, karena peserta yang mengikuti Jaminan Hari Tua (JHT) memang menerima manfaat nyata dan terbantu secara ekonomi setelah berhenti bekerja.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa tujuan Program Jaminan Hari Tua (JHT) sudah berjalan cukup efektif, karena peserta yang terdaftar benar-benar merasakan manfaat ekonomi dan perlindungan finansial di masa tua. Namun demikian, pemahaman serta keterlibatan pekerja sektor informal masih belum merata, sehingga keberhasilan program belum sepenuhnya mencapai seluruh sasaran yang diharapkan.

B. Efektivitas Program Jaminan Hari Tua Oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan pada Sektor Informal pada Unit Pelayanan Hulu Sungai Utara

1. Faktor penghambat

- a. Kurangnya penyebaran informasi kepada sektor informal menyebabkan rendahnya partisipasi dan keterlibatan masyarakat dalam program

Kurangnya penyebaran informasi kepada pekerja sektor informal menjadi salah satu faktor yang memengaruhi rendahnya tingkat partisipasi dan keterlibatan masyarakat dalam Program Jaminan Hari Tua (JHT) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan.

Hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa ketepatan sasaran Program Jaminan Hari Tua masih kurang efektif. Sosialisasi yang tidak merata menyebabkan pekerja sektor informal sebagai target utama belum memperoleh informasi yang memadai, sehingga tidak mampu meningkatkan kepesertaan maupun memenuhi sasaran program secara optimal. Diperlukan peningkatan intensitas sosialisasi, penyebaran informasi yang lebih merata, dan pendekatan yang lebih langsung kepada kelompok pekerja informal agar ketepatan sasaran dapat tercapai.

- b. Rendahnya literasi digital peserta

merupakan kondisi di mana sebagian pekerja sektor informal belum memiliki kemampuan yang memadai dalam menggunakan perangkat digital dan aplikasi layanan online. Keterbatasan ini meliputi kesulitan mengoperasikan smartphone, memahami fitur aplikasi, mengunggah dokumen persyaratan, serta mengikuti prosedur verifikasi secara mandiri.

Hasil Wawancara dan Observasi dapat disimpulkan secara implementatif masih diperlukan peningkatan edukasi digital dan pendampingan kepada peserta agar pelayanan JHT dapat berjalan lebih optimal.

- c. kurang jelasnya sasaran yang ingin dicapai, sehingga pelaksana di lapangan mengalami kesulitan dalam menentukan prioritas, mengarahkan kegiatan, dan memastikan bahwa setiap langkah sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan

Kurangnya kejelasan sasaran yang ingin dicapai dalam program menyebabkan pelaksana di lapangan kesulitan dalam menentukan prioritas, mengarahkan kegiatan, serta memastikan bahwa setiap langkah sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Kondisi ini menimbulkan ketidakteraturan dalam pelaksanaan dan mempengaruhi efektivitas program secara keseluruhan.

Hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa Target kepesertaan belum tercapai, pemahaman masyarakat masih rendah, dan jangkauan program belum maksimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa upaya pencapaian sasaran program Jaminan Hari Tua di Kabupaten Hulu Sungai Utara perlu ditingkatkan melalui sosialisasi yang lebih intensif, pendataan yang lebih akurat, serta pendekatan yang lebih tepat kepada pekerja sektor informal.

- d. Lambatnya respon pelayanan kepada peserta ketika terkendala pada saat pendaftaran maupun saat klaim.

Peserta yang terlambat atau tidak membayar iuran secara rutin yang menyebabkan tunggakan menjadi faktor penghambat krusial bagi keberlangsungan program jaminan hari tua. Penyebab utama tunggakan antara lain pendapatan yang tidak tetap pada sektor informal sehingga peserta lebih memprioritaskan kebutuhan mendesak, serta kurangnya kesadaran tentang konsekuensi tunggakan (seperti tidak dapat mengakses manfaat penuh atau harus membayar denda. Selain itu, ini membentuk siklus negatif di mana peserta dengan tunggakan semakin ragu untuk melunasi dan terus berpartisipasi, yang pada gilirannya mengurangi cakupan dan efektivitas program dalam melindungi masa tua masyarakat.

Hasil wawancara dan observasi Lambatnya respon pelayanan menjadi faktor utama yang memengaruhi persepsi peserta, sehingga pelayanan belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Perbaikan pada kecepatan respon, penanganan kendala, dan peningkatan jumlah atau kesiapan petugas sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan peserta ke depannya.

- e. Keterbatasan SDM yang ada di Kantor BPJS Ketenagakerjaan

Keterbatasan sumber daya manusia (SDM) menjadi salah satu faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pelaksana dalam menjalankan Program Jaminan Hari Tua (JHT) di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan. Jumlah petugas yang terbatas dengan beban kerja yang cukup tinggi dapat menyebabkan pelayanan tidak berjalan secara optimal.

Hasil Wawancara dan Observasi, dapat disimpulkan bahwa keterbatasan SDM menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan Program JHT karena memengaruhi kelancaran pelayanan dan tingkat kepuasan pelaksana.

- f. Rendahnya partisipasi sektor informal

Rendahnya partisipasi sektor informal terlihat dari masih sedikitnya pekerja informal yang mendaftar dan aktif membayar iuran JHT di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan. Hal ini dipengaruhi oleh kurangnya pemahaman manfaat program, pendapatan yang tidak tetap, serta minimnya sosialisasi, sehingga pencapaian program belum optimal.

Hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa rendahnya partisipasi sektor informal disebabkan oleh faktor ekonomi dan kurangnya pemahaman terhadap manfaat program, sehingga pencapaian target kepesertaan JHT belum optimal.

2. Faktor pendukung

- a. Perencanaan program yang jelas dan terstruktur, karena memberikan arah pelaksanaan yang tepat.

Perencanaan program yang jelas dan terstruktur mendukung pelaksanaan karena membuat petugas tahu apa yang harus dilakukan, alurnya lebih terarah, dan koordinasi antarpetugas menjadi lebih mudah.

Hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa Program JHT memberikan manfaat nyata berupa rasa aman dan perlindungan finansial bagi peserta, sehingga indikator manfaat atau hasil program dapat dikategorikan berjalan dengan baik.

- b. SOP yang jelas, terperinci, dan mudah dipahami pada efektivitas program Jaminan Hari Tua (JHT) pada sektor informal di Hulu Sungai Utara.

SOP yang jelas, terperinci, dan mudah dipahami oleh pelaksana turut menjadi faktor pendukung karena membantu petugas dalam menjalankan tugas secara konsisten, meminimalkan kesalahan, serta mempercepat proses pelayanan kepada peserta.

Hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa standar operasional prosedur (SOP) Program Jaminan Hari Tua (JHT) sudah efektif, karena sudah jelas, terstruktur, mudah dipahami, serta diterapkan dengan konsisten dalam proses pelayanan.

- c. Meningkatnya rasa aman dan jaminan ekonomi peserta di masa depan.

Adanya persepsi positif peserta terhadap fungsi Jaminan Hari Tua (JHT) sebagai tabungan dan perlindungan finansial di masa depan. Peserta yang memahami bahwa dana JHT dapat membantu memenuhi kebutuhan setelah tidak lagi produktif akan merasakan manfaat nyata dari program yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan.

Hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa Program JHT memberikan manfaat nyata berupa rasa aman dan perlindungan finansial bagi peserta, sehingga indikator manfaat atau hasil program dapat dikategorikan berjalan dengan baik.

- d. Pendataan yang terarah membantu program menjangkau kelompok yang memang menjadi sasaran utama, sehingga ketepatan sasaran dalam pelaksanaan Program Jaminan Hari Tua (JHT) dapat berjalan lebih efektif

Hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa pendataan dan segmentasi peserta sektor informal mendukung ketepatan sasaran Program JHT, karena program lebih terarah dan menjangkau kelompok yang memang menjadi target perlindungan sosial.

SIMPULAN

Efektivitas Program Jaminan Hari Tua (JHT) oleh BPJS Ketenagakerjaan pada Sektor Informal Kabupaten Hulu Sungai Utara dinilai sudah cukup efektif. Hal tersebut diukur berdasarkan Teori Efektivitas yang dikemukakan oleh Cambel J. P (2019:25–30, dalam Dedi Amrizal: 41–42). Pertama, keberhasilan program yang diukur melalui indikator perencanaan dan pelaksanaan menunjukkan bahwa dari aspek perencanaan program sudah berjalan efektif. Hal ini terlihat dari adanya regulasi yang jelas dan terstruktur, serta penyesuaian aturan pencairan Jaminan Hari Tua (JHT) yang memudahkan peserta. Perencanaan yang baik memberikan arah yang jelas bagi petugas dalam melaksanakan program. Kedua, keberhasilan sasaran yang diukur melalui indikator ketepatan dan kejelasan sasaran masih kurang efektif. Hal ini ditandai dengan rendahnya tingkat kepesertaan sektor informal serta minimnya sosialisasi. Banyak pekerja informal seperti petani, nelayan, dan pelaku UMKM yang belum memahami manfaat JHT secara menyeluruh, sehingga sasaran program belum tercapai secara optimal. Ketiga, kepuasan terhadap program yang diukur melalui kepuasan masyarakat menunjukkan hasil yang masih kurang efektif. Hal ini disebabkan adanya keluhan

peserta terkait lambatnya respons pelayanan serta sering terjadinya gangguan pada aplikasi klaim JHT, seperti error, down, dan sulit diakses. Kendala tersebut membuat peserta merasa proses pelayanan kurang mudah. Dari sisi pelaksana, efektivitas juga masih kurang karena keterbatasan sumber daya manusia yang menyebabkan beban kerja tinggi sehingga pelayanan belum optimal. Petugas harus menangani jumlah peserta yang cukup banyak dengan SDM yang terbatas. Keempat, tingkat input dan output yang diukur melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) menunjukkan bahwa Program JHT telah berjalan efektif. Prosedur pengajuan, persyaratan, dan alur pelayanan sudah tersusun dengan jelas serta diterapkan secara konsisten. Peserta juga diberikan pilihan layanan baik secara online, datang langsung ke kantor, maupun melalui video call, yang menunjukkan adanya fleksibilitas dalam pelayanan. Selain itu, manfaat atau hasil program dinilai sudah efektif karena peserta merasakan langsung manfaat finansial JHT sebagai tabungan jangka panjang dan jaminan ketika tidak lagi bekerja. Fleksibilitas dalam pembayaran iuran juga mendukung peserta untuk tetap aktif dalam program. Secara keseluruhan, efektivitas Program Jaminan Hari Tua (JHT) pada sektor informal belum sepenuhnya optimal. Beberapa indikator telah berjalan efektif, namun masih terdapat kendala terutama pada aspek sosialisasi, pelayanan, dan teknis pelaksanaan program. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas Program Jaminan Hari Tua (JHT) pada Unit pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Hulu Sungai Utara terdiri dari faktor pendukung dan penghambat. Ada Empat yang menjadi faktor pendukung yaitu, Perencanaan program yang jelas dan terstruktur, karena memberikan arah pelaksanaan yang tepat, SOP yang jelas, terperinci, dan mudah dipahami pada efektivitas program Jaminan Hari Tua (JHT) pada sektor informal di Hulu Sungai Utara, Meningkatnya rasa aman dan jaminan ekonomi peserta di masa depan. Kemudian ada tujuh yang menjadi faktor penghambat diantaranya, Kurangnya penyebaran informasi kepada sektor informal menyebabkan rendahnya partisipasi dan keterlibatan masyarakat dalam program, Rendahnya literasi digital peserta, kurang jelasnya sasaran yang ingin dicapai, sehingga pelaksana di lapangan mengalami kesulitan dalam menentukan prioritas, mengarahkan kegiatan, dan memastikan bahwa setiap langkah sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, Lambatnya respon pelayanan kepada peserta ketika terkendala pada saat pendaftaran maupun saat klaim, Keterbatasan SDM yang ada di Kantor BPJS Ketenagakerjaan, Rendahnya partisipasi sektor informal.

DAFTAR PUSTAKA

- Affani, A. (2024). *Efektivitas Program Jaminan Hari Tua BPJS Ketenagakerjaan dalam meningkatkan Kesejahteraan Tenaga Pendidik Taman Kanak-Kanak di Yogyakarta* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia).
- Amali, F. 2020., *Pelaksanaan Program Pelatihan Keterampilan Menjahit Di Balai Perlindungan Dan Rehabilitasi Sosial Remaja (Bprsr) Yogyakarta*. Universitas Negeri Yogyakarta. 9-14
- Amrizal, Dedi. (2019). *Administrasi Publik dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Amrizal, Dedi. (2020). *Manajemen Program dan Evaluasi Kinerja: Perspektif Teoritis dan Praktis*. Bogor: Penerbit Karya Utama.
- Arikunto, Suharsimi. (2012). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.



Hamid, E. S., & Susilo, Y. S. (2011). Strategi pengembangan usaha mikro kecil dan menengah di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi Pembangunan:Kajian Masalah Ekonomi Dan Pembangunan*, 12(1), 45-55.

Handoko, T. Hani. (1997). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.

Jauza, S.T. *EFEKTIVITAS PENERAPAN PROGRAM BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KETENAGAKERJAAN DI KOTA TANGERANG SELATAN* (Bachelor's thesis, Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi).

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.