



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

PROSES PELAYANAN KLAIM JAMINAN KEMATIAN PADA BPJS KETENAGAKERJAAN DI CABANG JAKARTA-GAMBIR



GASIM SALEH AL-KHOLAGI
NIM: 2105311002

TUGAS AKHIR
HASIL PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Diajukan untuk memenuhi persyaratan D3 Politeknik Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

2024

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Gasim Saleh Al-Kholagi
NIM : 2105311002
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Proses Pelayanan Klaim Jaminan Kematian
Pada BPJS Ketenagakerjaan
Cabang Jakarta-Gambir

Jakarta, 22 Juli 2024

Pembimbing 1

Fachri Aditya, M.M
NIP. 199102062022031005

Pembimbing 2

Dr., M. Ikhsan, M.Si
NIP. 196309131988031002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Niaga



Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si
NIP. 196501311989032001

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Gasim Saleh Al-Kholagi
NIM : 2105311002
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Proses Pelayanan Klaim Jaminan Kematian
Pada BPJS Ketenagakerjaan
di Cabang Jakarta-Gambir

Telah berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 7 Agustus 2024
Waktu : 08.00-09.00 WIB

Tim Penguji

Ketua Sidang : Fachri Aditya, M.M.
NIP : 199102062022031005 (.....)
Penguji 1 : Wahyudi Utama, S.Sos., M.Si.
NIP : 198007112015041001 (.....)
Penguji 2 : Erlyn Rosalina, S.Hum., M.Pd.
NIP : 198711122019032011 (.....)

Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas segala rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini yang berjudul “Proses Klaim Jaminan Kematian pada BPJS Ketenagakerjaan di Cabang Jakarta-Gambir”. Penulisan tugas akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Diploma III Program Studi Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga pada Politeknik Negeri Jakarta.

Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisannya yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang ada dalam diri penulis. Penulisan laporan tugas akhir ini juga tidak akan selesai tepat pada waktunya tanpa bantuan, dukungan, serta doa dari beberapa pihak. Maka dalam kesempatan kali ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Syamsurizal, S.E., M.M, selaku direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra. Iis Mariam M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga
3. Taufik Akbar SE., M.SM, selaku Koordinator Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta.
4. Bapak dan Ibu Dosen beserta Staf Administrasi Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama proses perkuliahan di Politeknik Negeri Jakarta.
5. Fachri Aditya, M.M. selaku dosen pembimbing materi yang telah membimbing saya dalam penyusunan tugas akhir.
6. Dr. M. Ikhsan, M.Si selaku dosen pembimbing teknis yang telah memberikan masukan terkait laporan tugas akhir ini kepada penulis.
7. Pembimbing magang serta teman karyawan BPJS Ketenagakerjaan Jakarta-Gambir yang telah mengizinkan penulis untuk mengumpulkan data selama kegiatan praktek kerja lapangan.
8. Saleh Al-Kholagi dan Nur Fera Balweel yang selalu memberikan dukungan, nasehat, semangat, dan doa untuk kesuksesan penulis dalam menyelesaikan proposal judul tugas akhir ini.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

9. Bryan Linggo Manuhuru, Alfi Yuliansyah, Raihan Ramadhan, Andika Rizky Prasetya, Rhain Alaedean serta teman-teman D3 Administrasi lainnya yang telah memberikan semangat serta saling menguatkan dalam pembuatan proposal judul tugas akhir ini.
10. Seluruh teman-teman MPM ADHYAKSA ACALAPATI yang telah memberikan semangat, motivasi serta nasehatnya dalam penulisan proposal tugas akhir.
11. Seluruh teman-teman yang berada di Politeknik Negeri Jakarta yang telah membuat penulis menjalani kuliah dan membuat proposal judul ini menjadi lebih berarti.
12. Seluruh teman-teman rumahku yang telah memberikan dukungan moral maupun moril demi terselesaikan tugas akhir ini.
13. Seluruh kisah yang menemani penulis dalam membuat tugas akhir ini.

Jakarta, 6 Juni 2024

Gasim Saleh Al-kholagi

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



DAFTAR ISI

| | |
|------------------------------------|------|
| LEMBAR PERSETUJUAN..... | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| KATA PENGANTAR..... | iii |
| DAFTAR ISI | v |
| DAFTAR GAMBAR | vii |
| DAFTAR TABEL..... | viii |
| DAFTAR LAMPIRAN | ix |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Ruang Lingkup | 3 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 3 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 3 |
| 1.5 Metode Penelitian..... | 4 |
| BAB II LANDASAN TEORI..... | 5 |
| 2.1 Definisi Administrasi..... | 5 |
| 2.2 Definisi Proses..... | 6 |
| 2.3 Tahapan Proses | 7 |
| 2.4 Definisi Pelayanan..... | 9 |
| 2.5 Identifikasi Pelayanan | 10 |
| 2.6 Karakteristik Pelayanan..... | 11 |
| 2.7 Tujuan Pelayanan | 12 |
| 2.8 Jaminan Kematian | 13 |
| BAB III GAMBARAN PERUSAHAAN | 15 |
| 3.1 Sejarah Perusahaan..... | 15 |
| 3.2 Visi Dan Misi Perusahaan | 16 |

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

| | | |
|------------------------|---|----|
| 3.2.1 | Visi Perusahaan..... | 16 |
| 3.2.2 | Misi Perusahaan..... | 16 |
| 3.3 | Nilai Dan Budaya BPJS Ketenagakerjaan..... | 16 |
| 3.4 | Logo Dan Makna Perusahaan..... | 17 |
| 3.5 | Struktur Organisasi..... | 18 |
| BAB IV PEMBAHASAN..... | | 19 |
| 4.1 | Proses Klaim Jaminan Kematian..... | 19 |
| 4.2 | Dokumen Pendukung Persyaratan Klaim Jaminan Kematian..... | 24 |
| 4.2.1 | Dokumen Identitas Diri Peserta Jaminan Kematian..... | 25 |
| 4.2.2 | Dokumen Penerimaan Beasiswa Jaminan Kematian..... | 26 |
| 4.2.3 | Dokumen Pelengkap Penerimaan Jaminan Kematian..... | 27 |
| 4.3 | Hambatan dan Solusi..... | 28 |
| 4.3.1 | Hambatan..... | 28 |
| 4.3.2 | Solusi..... | 29 |
| BAB V PENUTUP..... | | 30 |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 30 |
| 5.2 | Saran..... | 31 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | | 32 |
| LAMPIRAN..... | | 34 |



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 3. 1 Logo BPJS Ketenagakerjaan..... | 17 |
| Gambar 3. 2 Struktur organisasi BPJS Ketenagakerjaannya Cabang Jakarta Gambir periode 2024/2025..... | 18 |
| Gambar 4. 1 Flowchart Proses Klaim Jaminan Kematian BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta-Gambir..... | 19 |
| Gambar 4. 2 Cek List Pengajuan Klaim Jaminan Kematian..... | 24 |





DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Dokumen Identitas Diri Peserta Jaminan Kematian 25



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara..... | 34 |
| Lampiran 2 Dokumentasi Bersama Kepala Bidang Kepesertaan Bersama Seluruh Anak Magang | 34 |
| Lampiran 3 Dokumentasi Perjalanan Dinas Sosialisasi Aplikasi Jamsostek Mobile Di DPR RI..... | 35 |



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

BPJS Ketenagakerjaan merupakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan yang dibentuk oleh pemerintah untuk memberikan perlindungan kepada tenaga kerja dalam hal jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian, jaminan hari tua, jaminan pensiun, dan jaminan kehilangan pekerjaan. Salah satu manfaat yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan adalah jaminan kematian. Proses klaim jaminan kematian pada BPJS Ketenagakerjaan diatur dalam Peraturan BPJS Ketenagakerjaan Nomor 4 Tahun 2015 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Program Jaminan Kematian. Proses tersebut meliputi pengajuan klaim, pemeriksaan administrasi, pemeriksaan medis, dan pembayaran klaim. Perlindungan pekerja merupakan fondasi penting dalam memastikan kesejahteraan dan keamanan dalam lingkup pekerjaan. Jaminan kematian adalah salah satu bentuk perlindungan yang memberikan kepastian finansial kepada ahli waris dari peserta yang meninggal dunia, baik itu terjadi akibat kecelakaan kerja maupun bukan kecelakaan kerja. Manfaat jaminan kematian ini berupa uang tunai yang diberikan kepada ahli waris untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari. Jaminan kesehatan BPJS merupakan program penting yang dapat memberikan perlindungan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia. Program ini dapat membantu masyarakat untuk mendapatkan akses yang lebih mudah dan terjangkau terhadap pelayanan kesehatan.

Kualitas layanan atau kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas jasa dapat diartikan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Berdasarkan teori sistem umum pada awal 1940-an, proses dikaitkan dengan sebuah sistem atau kelompok elemen yang berkaitan dan saling bekerja sama untuk tujuan yang sama. Proses juga dijelaskan sebagai sistematis, sistemik, dan sinergis. Sistematis maksudnya adalah untuk menghasilkan produk atau sumber akhir yang konsisten. lalu sistemik terjadi apabila proses tersebut berusaha mengubah komponen lainnya di dalam suatu sistem yang bisa mempengaruhi suatu sistem. sinergis adalah interaksi dua atau lebih elemen dari suatu proses yang bertujuan menghasilkan kekuatan yang besar dalam bekerja gabungan/bersama sama. Perlu kita pahami bahwa proses klaim jaminan kematian di BPJS Ketenagakerjaan sering kali menghadapi tantangan dari aspek administrasi sampai kendala peserta dengan pihak rumah sakit. Oleh karena itu, penting bagi kita untuk terus berupaya memahami dan mengatasi hambatan-hambatan ini guna memperbaiki kualitas layanan di masa mendatang.

Kendala administrasi yang sering terjadi adalah kelengkapan dokumen yang tidak sesuai dengan persyaratan, sedangkan kendala medis yang sering terjadi adalah tidak adanya surat keterangan kematian dari dokter. Kendala-kendala tersebut dapat menghambat proses klaim jaminan kematian dan menyebabkan ahli waris tidak dapat menerima manfaat jaminan kematian secara tepat waktu. Hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan dari ahli waris dan dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap BPJS Ketenagakerjaan. Kualitas layanan atau kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah hal yang penting bagi setiap organisasi, termasuk BPJS Ketenagakerjaan. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan bagi peserta, sehingga mereka akan terus menggunakan jasa BPJS Ketenagakerjaan. Dalam konteks ini, jaminan kematian menjadi salah satu elemen vital yang menjamin perlindungan finansial bagi keluarga pekerja jika terjadi kecelakaan atau kematian saat menjalankan tugasnya. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk menulis laporan tugas akhir yang berjudul “Proses Klaim Jaminan Kematian pada BPJS Ketenagakerjaan di Cabang Jakarta-Gambir.”

1.2 Ruang Lingkup

Berdasarkan uraian latar belakang yang sudah dijelaskan, maka dapat dibuat ruang lingkup sebagai berikut:

- a. Proses pelayanan klaim jaminan kematian pada BPJS Ketenagakerjaan di Cabang Jakarta-Gambir.
- b. Dokumen pendukung yang harus disiapkan peserta sebagai proses pelayanan klaim jaminan kematian pada BPJS Ketenagakerjaan di Cabang Jakarta-Gambir.
- c. Faktor penghambat dan solusi yang harus dihadapi bagian pelayanan ketika melayani proses klaim jaminan kematian.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian ruang lingkup yang sudah dijelaskan, maka dapat dibuat tujuan penelitian sebagai berikut:

- a. Menjelaskan proses pelayanan klaim jaminan kematian pada BPJS Ketenagakerjaan di Cabang Jakarta-Gambir.
- b. Mengidentifikasi dokumen proses pelayanan klaim jaminan kematian pada BPJS Ketenagakerjaan di Cabang Jakarta-Gambir.
- c. Mengetahui faktor-faktor penghambat yang dihadapi oleh bagian pelayanan dalam proses klaim jaminan kematian dan solusi untuk mengatasinya.

1.4 Manfaat Penelitian

Dalam penulisan laporan tugas akhir ini diharapkan memberikan beberapa manfaat untuk beberapa pihak. Bagi penulis, penulisan tugas akhir ini sebagai wadah untuk menambah wawasan dan memahami tentang bagaimana proses klaim jaminan hari tua diterapkan, kendala atau hambatan yang terjadi saat penerapan, dan upaya untuk meningkatkan serta mengatasi kendala dan hambatan dalam penerapan.

Bagi perusahaan, diharapkan laporan tugas akhir ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam penerapan proses klaim jaminan hari tua yang sudah berjalan apakah masih layak atau butuh dilakukan penyesuaian ulang untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan produktivitas perusahaan, serta mendapat saran yang dapat membangun perusahaan sehingga lebih maju dan berkembang.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Bagi pihak lain, laporan tugas akhir ini dapat dijadikan sebagai bahan informasi dan rujukan untuk membuat laporan dengan topik yang serupa dikemudian hari.

1.5 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan 2 (dua) metode dalam pengumpulan data, yaitu:

- a. Observasi dan dokumentasi, yaitu mengamati rangkaian kegiatan klaim serta penyediaan dokumen-dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencatatan sumber-sumber informasi khusus dari kalangan, tulisan, wasiat, buku, aturan perundang undangan, dan lain lain.
- b. Wawancara, adalah proses komunikasi atau interaksi bertujuan untuk mengumpulkan data informasi terkait permasalahan yang diangkat dalam penulisan tugas akhir dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan. Di dalam melakukan wawancara secara langsung berupa tanya jawab tentang proses klaim jaminan kematian pada BPJS Ketenagakerjaan cabang Jakarta-Gambir penulis melakukan wawancara langsung berupa tanya jawab kepada Kepala Bidang Pelayanan atau staf terkait yang menyelesaikan masalah bidang pelayanan.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan oleh penulis dengan judul Proses Klaim Jaminan Kematian Pada BPJS Ketenagakerjaan di Cabang Jakarta-Gambir, penulis dapat mengambil kesimpulan yang akan dijelaskan sebagai berikut:

- a. Proses klaim jaminan kematian sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari alur proses klaim jaminan kematian yang sudah berjalan dengan terstruktur dan pelayanan prima sudah diterapkan sesuai budaya kerja dari BPJS ketenagakerjaan. Pengamalan visi dan misi juga telah berhasil diterapkan dalam proses klaim jaminan kematian.
- b. Dokumen pendukung yang harus dilengkapi dalam proses klaim sudah sepenuhnya diterapkan dan sesuai alur yang berlaku. Namun ditemukan beberapa kendala. Kendala tersebut diantaranya terbatasnya pengetahuan sumber daya manusia pelaku proses klaim jaminan kematian dan terdapat beberapa dokumen pendukung yang dibawa oleh ahli waris telah usang atau sudah tidak bisa terbaca oleh *customer service* yang mengakibatkan alur proses klaim jaminan kematian menjadi lama.
- c. Dalam prosesnya terdapat beberapa faktor penghambat yaitu terdapat perbedaan nama peserta pada dokumen klaim, ahli waris yang masih dibawah umur dan masih banyak ditemukan calo karena peserta merasa alur proses klaim jaminan kematian masih memakan waktu yang lama serta kelalaian peserta yang mengakibatkan terjadinya penipuan.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, berikut beberapa saran untuk BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta-Gambir dalam proses klaim Jaminan Kematian:

- a. Meningkatkan sosialisasi: Sosialisasikan secara luas kepada peserta dan ahli waris tentang proses klaim jaminan kematian, termasuk persyaratan dan dokumen yang diperlukan. Gunakan berbagai media untuk sosialisasi, seperti website, media sosial, dan brosur.
- b. Meningkatkan koordinasi: Koordinasi dengan instansi terkait, seperti rumah sakit dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, untuk mempermudah proses klaim jaminan kematian.
- c. Melakukan evaluasi: Lakukan evaluasi secara berkala terhadap proses klaim jaminan kematian untuk mengidentifikasi dan mengatasi kekurangan.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, G., Kotler, P., & Opresnik, M. (2019). Marketing: Tahapan Pelayanan. *Jurnal Ekonomi Dan Pemasaran*, 29-32 Semarang: Mandira.
- Dwiyanto. (2016). Adaptasi Manajemen Publik Dalam Meningkatkan Fungsi Administrasi. *Jurnal Manajemen Publik*, 22-40 Jakarta: Grasindo.
- Farazmand. (2019). Globalization and Public Administration. *Public Administration Review*, 20-49 Jakarta: Grasindo.
- Gustiawan. (2019). Analisis pengaruh kebijakan pemerintah terhadap industri kreatif. *Jurnal Ilmu Pemasaran*, 12(3), 215-229 Bandung: Refika Aditama.
- Handayani, T. (2021). Sistem Sosial dan Budaya di Indonesia. *Jurnal Pengembangan SDM*, 31-36 Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Kerzner, H. (2019). Project management: A systems approach to planning, scheduling, and controlling. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan West Science*, 89-103 Bandung: Jaya Abadi.
- KETENAGAKERJAAN, M. (2021). Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Tata Cara Penyelenggaraan Program Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian dan Jaminan Hari Tua. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951-952., 2(6), 65-70. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/195976/permenaker-no-5-tahun-2021>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2019). Principles of Marketing. *The Economic Journal*, 73(291), 289. <https://doi.org/10.2307/2228591>
- Kotler, P., & Fandy, R. (2021). Tanggung jawab sosial perusahaan: Melakukan yang terbaik untuk perusahaan Anda dan tujuan Anda. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran Digital*, 87-99 Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler, P., & Gilly, M. (2019). (2019). Marketing Manajemen. *Jurnal Bisnis Corporate*, 36-39 Jakarta: Grasindo.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Kurniawati, D., Setiawan, F., & Alamsyah, G. (2020). Peran kebijakan tenaga kerja dalam pengembangan SDM. *Jurnal Pengembangan SDM*, 22(1), 45-56. Yogyakarta: CV. Pustaka Cendekia Uta.

Maaruf, A., Santoso, B., & Hadi, C. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Sektor Ritel. *Jurnal Manajemen Ritel*, 20(2), 101-115 Bandung: Jabal.

Muslich, H. & A. A. (2021). Konsep-konsep dasar pemasaran modern. *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran Digital*, 45-67 Jakarta: Grasindo.

Parasuraman, A. (2020). Service quality and customer satisfaction. *Journal of Service Research*, 22(1), 3-17. Jakarta: Grasindo.

Routledge. (2022). Analisa Bisnis Efektif di era goblisasi. *Jurnal Ilmu Pemasaran*, 38-40 Jakarta: Istaito.

Sari, A., Pratama, B., & Widodo, C. (2021). Analisis kebijakan sosial dalam konteks bisnis. *Jurnal Manajemen Sosial*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Tjiptono. (2018). Pemasaran jasa. *Jurnal Riset Pemasaran Indonesia*, 33-37 Yogyakarta: Andi.

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara

1. Apa yang harus kita bawa ketika ingin klaim jaminan kematian?
2. Siapa yang berhak melakukan proses klaim jaminan kematian?
3. Bagaimana Proses Klaim Jaminan Kematian?
4. Kapan Faktor penghambat dalam proses klaim jaminan kematian muncul dan apa saja yang menjadi faktor penghambatnya?
5. Apa kendala yang sering muncul ketika seorang peserta ingin menklaim jaminan kematiannya?
6. Bagaimana Solusi dari hambatan serta Solusi dari kendala yang muncul dalam Proses Klaim Jaminan Kematian?

Lampiran 2 Dokumentasi Bersama Kepala Bidang Kepesertaan Bersama Seluruh Anak Magang



Lampiran 3 Dokumentasi Perjalanan Dinas Sosialisasi Aplikasi Jamsostek *Mobile* Di DPR RI



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

