



© 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

PROSES PENGAJUAN KLAIM HAK PEKERJA YANG MENINGGAL DUNIA AKIBAT KECELAKAAN KERJA PADA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG GAMBIR JAKARTA



HELMIY AMELIA PUTRI

NIM: 2205311105

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi persyaratan D3 Politeknik Negeri Jakarta

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2025



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 BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Helmiy Amelia Putri
NIM : 2205311105
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Proses Pengajuan Klaim Hak Pekerja yang meninggal Dunia Akibat Kecelakaan Kerja pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gambir Jakarta

Jakarta, 28 Juli 2025

Koordinator Program Studi
Diploma III Administrasi Bisnis

Pembimbing Tugas Akhir

Taufik Akbar, S.E., M.S.M
NIP. 198409132018031001

Drs. Anwar Mustofa, M.Hum.
NIP. 196410161991031003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Niaga

Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos, M.Si.
NIP. 198007112015041001



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 BISNIS

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Helmiy Amelia Putri
NIM : 2205311105
Program Studi : Diploma III Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Proses Pengajuan Klaim Hak Pekerja yang meninggal Dunia Akibat Kecelakaan Kerja pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gambir Jakarta.

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 : Kamis
Tanggal : 24 Juli 2025
Waktu : 10.00 – 10.50 Wib

Tim Penguji

Ketua Sidang : **Taufik Akbar, S.E., M.S.M**
NIP : 198409132018031001


(.....)

Penguji I : **Dra., Ni Made Widhi Sugianingsih, M.M.**
NIP : 196405071992012001


(.....)

Penguji II : **Hana Nurdina, S.S.T., M.B.A.**
NIP : 199411042024062001


(.....)



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

KATAPENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas segala rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini yang berjudul “Proses Pengajuan Klaim Hak Pekerja yang Meninggal Dunia Akibat Kecelakaan Kerja pada BPJS Ketenagakerjaan 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 Politeknik Negeri Jakarta periode 2021-2025.
3. Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos, M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga periode 2025- 2029.
4. Taufik Akbar, S.E., M.S.M., selaku Koordinator Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Jakarta dan Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos, M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga periode 2025-2029.
5. Pembimbing lapangan di BPJS Ketenagakerjaan Gambir Jakarta yang senantiasa memberikan arahan dan dukungannya selama proses kegiatan program magang.
6. Drs. Anwar Mustofa, M.Hum. selaku dosen Pembimbing Tugas Akhir yang senantiasa memberikan bimbingan materi, arahan dan dukungannya sehingga penulis dapat menyusun laporan magang ini dan menyelesaikan dengan baik.
7. Seluruh Dosen Administrasi Niaga yang telah mengajar dengan sabar dan memberikan banyak ilmu selama saya duduk dibangku perkuliahan.



© 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

8. Kepada BPJS Ketenagakejaan Cabang Jakarta-Gambir yang telah memberikan kesempatan Praktik Kerja Lapangan magang kepada saya.
9. Kepada Bapak, Mama, Abah, Cece dan keponakan saya yang telah memberikan dukungan moril dan materil serta doa.
10. Kepada Reyhan Altiaz Ghattan dan teman-teman saya yang ada di grup Budak Nilai yang selalu memberikan semangat, dukungan dan canda tawa serta kebersamaan selama penyusunan laporan ini.

Jakarta, 30 Juni 2025

Helmiy Amelia Putri

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

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penulisan.....	3
1.4 Manfaat Penulisan.....	3
1.5 Metode Pengumpulan Data.....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
2.1 Definisi Administrasi.....	5
2.2 Definisi Proses	6
2.3 Tahapan Proses	7
2.4 Definisi Pengajuan.....	8
2.5 Identifikasi Pengajuan.....	10
2.6 Karakteristik Pengajuan	11
2.7 Tujuan Pengajuan	12
2.8 Jaminan Kecelakaan Kerja.....	12
2.9 Kecelakaan Kerja	12
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	14
3.1 Sejarah Perusahaan	14
3.2 Visi Misi Perusahaan	15
3.2.1 Visi.....	15
3.2.2 Misi	15
3.3 Nilai dan Budaya BPJS Ketenagakerjaan	16



© 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

3.4 Tugas dan Wewenang	16
3.5 Logo dan Makna Perusahaan.....	16
3.6 Struktur Organisasi.....	17
BAB IV PEMBAHASAN	24
4.1 Proses Pengajuan Klaim Jaminan Kecelakaan Kerja.....	24
4.2 Dokumen Persyaratan Klaim Jaminan Kecelakaan Kerja	29
4.2.1 Dokumen Identitas Diri Peserta Jaminan Kecelakaan Kerja.....	30
4.2.2 Dokumen Penerimaan Beasiswa Jaminan Kecelakaan Kerja.....	31
4.2.3 Dokumen Penerimaan Jaminan Kecelakaan Kerja	32
4.3 Faktor-Faktor Penghambat.....	33
4.3.1 Hambatan.....	33
4.3.2 Solusi	34
BAB V PENUTUP	35
5.1 Kesimpulan	35
5.2 Saran	35
DAFTAR PUSTAKA.....	37
LAMPIRAN	39

**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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo BPJS Ketenagakerjaan.....	17
Gambar 3. 2 Struktur organisasi BPJS Ketenagakerjaannya Cabang Jakarta Gambir periode 2025/2026.....	18
Gambar 4. 1 Flowchart Proses Pengajuan Klaim Jaminan Kecelakaan Kerja BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gambir Jakarta.....	24
Gambar 4. 2 Cek List Pengajuan Klaim Jaminan Kecelakaan Kerja	29





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 LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara	39
--	----





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

Pekerja merupakan aset penting dalam kegiatan pembangunan nasional. Dalam menjalankan pekerjaannya, mereka tidak terlepas dari risiko kerja, termasuk risiko mengalami kecelakaan kerja yang dapat menyebabkan luka ringan, cacat, bahkan kematian. Oleh karena itu, negara melalui sistem jaminan sosial memiliki kewajiban untuk memberikan perlindungan terhadap para pekerja agar mendapatkan rasa aman dalam bekerja, terutama dalam hal risiko kecelakaan kerja.

Perlindungan pekerja merupakan fondasi penting dalam memastikan kesejahteraan dan keamanan dalam lingkup pekerjaan. Jaminan kecelakaan kerja sampai meninggal dunia adalah salah satu bentuk perlindungan pelayanan yang mengalami kecelakaan kerja yang memberikan kepastian finansial kepada ahli waris dari peserta yang meninggal dunia, itu terjadi akibat kecelakaan kerja

BPJS Ketenagakerjaan merupakan Badan Hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial bagi tenaga kerja di Indonesia. BPJS Ketenagakerjaan bertujuan untuk memberikan perlindungan dan jaminan sosial kepada pekerja, sehingga mereka dapat memiliki kehidupan yang lebih sejahtera dan aman. Dengan demikian, BPJS Ketenagakerjaan berperan penting dalam meningkatkan kesejahteraan pekerja dan keluarga mereka di Indonesia.

Salah satu manfaat yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan adalah jaminan kecelakaan kerja (JKK). Pekerja meninggal dunia akibat kecelakaan kerja, ahli waris berhak atas sejumlah manfaat berupa santunan kematian, santunan berkala, biaya pemakaman, dan beasiswa bagi anak dari pekerja yang meninggal. Jaminan ini memberikan rasa aman bagi pekerja dalam menjalankan tugasnya, karena tahu bahwa risiko kerja mereka telah dilindungi. Dengan adanya jaminan ini, keluarga pekerja yang ditinggalkan tetap dapat melanjutkan hidup dengan dukungan finansial yang layak.

Proses klaim jaminan kecelakaan kerja pada BPJS Ketenagakerjaan diatur dalam Peraturan BPJS Ketenagakerjaan Nomor 5 Tahun 2021 tentang Tata Cara



© 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

Penyelenggaraan Program Jaminan Kecelakaan Kerja. Proses tersebut meliputi pelapor kecelakaan kerja, pengajuan klaim, pemeriksaan administrasi, pemeriksaan medis, dan pembayaran klaim. Proses klaim atas hak-hak tersebut sering kali tidak berjalan semulus yang diharapkan. Banyak ahli waris yang tidak mengetahui proses klaim, tidak memahami dokumen yang harus dilengkapi, atau bahkan bingung ke mana harus mengajukan klaim. Di sisi lain, petugas pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan juga dihadapkan pada tantangan verifikasi data dan kelengkapan berkas yang tidak jarang membuat proses pencairan klaim menjadi terhambat atau tertunda. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan perlindungan sosial yang sudah dirancang dengan pelaksanaannya di lapangan.

Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Jakarta Gambir merupakan salah satu unit pelayanan yang melayani ribuan peserta aktif dari berbagai perusahaan di wilayah Jakarta Pusat dan sekitarnya. Karena tingginya jumlah kasus dan permohonan klaim, karena pelayanan BPJS Ketenagakerjaan dituntut untuk bekerja secara cepat dan efisien, karena Tingginya volume permohonan klaim sering kali tidak diimbangi dengan kelengkapan data dari pihak pemohon. Hal ini mengakibatkan proses verifikasi dan pencairan klaim sering mengalami keterlambatan yang dapat mempengaruhi kepuasan peserta.

Proses ini menjadi penting sebagai bentuk evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan publik, khususnya dalam hal pemberian hak atas jaminan sosial tenaga kerja. Dengan memahami proses, hambatan, serta solusi yang ada, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi perbaikan sistem pelayanan klaim BPJS Ketenagakerjaan dan memberikan informasi yang bermanfaat bagi masyarakat umum, khususnya ahli waris yang membutuhkan bantuan pada saat kehilangan anggota keluarga akibat kecelakaan kerja. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk menulis laporan tugas akhir yang berjudul **“Proses Pengajuan Klaim Hak Pekerja yang Meninggal Dunia Akibat Kecelakaan Kerja pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gambir 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

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

- a. Proses pelayanan klaim jaminan kecelakaan kerja sampai meninggal dunia di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gambir Jakarta
- b. Dokumen yang dibutuhkan dalam proses pelayanan klaim jaminan kecelakaan kerja sampai meninggal dunia di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gambir Jakarta
- c. Faktor-faktor penghambat proses pengajuan klaim jaminan kecelakaan kerja sampai meninggal dunia

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan uraian rumusan masalah yang sudah dijelaskan, maka dapat dibuat tujuan penulisan sebagai berikut:

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

1.4 Manfaat Penulisan

Bagi penulis, penulisan tugas akhir ini sebagai wadah untuk menambah wawasan dan memahami tentang bagaimana proses klaim jaminan kematian 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 kecelakaan kerja yang sudah berjalan apakah masih layak atau butuh dilakukan penyesuaian ulang



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

untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan produktivitas perusahaan, serta mendapat saran yang dapat membangun perusahaan sehingga lebih maju dan berkembang.

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 Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan 3 metode dalam pengumpulan data yaitu:

- a. Observasi, adalah 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 penulis dengan informan. Di dalam melakukan wawancara secara langsung berupa tanya jawab tentang proses klaim jaminan kecelakaan kerja meninggal dunia pada BPJS Ketenagakerjaan cabang Gambir Jakarta penulis melakukan wawancara langsung berupa tanya jawab kepada Kepala Bidang Pelayanan dan staf terkait yang menyelesaikan masalah bidang pelayanan.
- c. Dokumentasi, adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan dan menganalisis dokumen yang berkaitan dengan topik penelitian. Dokumen tersebut bisa berupa buku, laporan, artikel, data arsip, atau bahkan materi digital seperti e-book dan jurnal online.



BAB V PENUTUP

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

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan oleh penulis dengan judul Proses Pengajuan Klaim Hak Pekerja yang Meninggal Dunia Akibat Kecelakaan Kerja pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gambir Jakarta, penulis dapat mengambil kesimpulan yang akan dijelaskan sebagai berikut:

- a. Proses pengajuan klaim jaminan kecelakaan kerja meninggal dunia berjalan cukup baik. Hal ini tampak dari prosedur yang terstruktur, pelayanan yang maksimal, dan penerapan visi dan misi BPJS Ketenagakerjaan yang berjalan sesuai standar kerja.
- b. Seluruh dokumen persyaratan yang dibutuhkan juga sudah lengkap dan sesuai proses yang ditetapkan. Meskipun demikian, terdapat beberapa hambatan, di antaranya keterbatasan pengetahuan sumber daya manusia yang terlibat, dokumen ahli waris yang sudah usang atau sulit dibaca, sehingga proses pengajuan menjadi lebih lambat.
- c. Terdapat beberapa faktor penghambat, seperti perbedaan nama peserta yang tercantum di dokumen, ahli waris yang masih di bawah umur, maraknya perantara yang terjadi akibat proses yang dianggap lambat, dan kelalaian dari peserta yang turut membuka peluang terjadinya penipuan

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, berikut beberapa saran untuk BPJS Ketenagakerjaan Cabang Gambir Jakarta dalam proses pengajuan klaim kecelakaan kerja meninggal dunia:

1. Peningkatan Sosialisasi dan Edukasi kepada Masyarakat

BPJS Ketenagakerjaan perlu lebih aktif melakukan sosialisasi mengenai prosedur klaim, hak dan kewajiban peserta, serta dokumen yang diperlukan. Hal ini untuk mengurangi kesalahan data, keterbatasan pemahaman ahli waris, dan untuk meminimalisir keterlibatan pihak ketiga yang tidak bertanggung jawab seperti perantara.



© 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

2. Penyederhanaan dan Digitalisasi Proses Pengajuan

Untuk mempercepat dan mempermudah proses pengajuan klaim, disarankan agar BPJS Ketenagakerjaan terus mengembangkan sistem digital yang efisien dan ramah pengguna. Misalnya, dengan penerapan sistem online yang memungkinkan pengecekan data, unggah dokumen, dan pelacakan status klaim secara real-time.

3. Peningkatan Pengawasan dan Validasi Dokumen

Diperlukan sistem validasi dokumen yang lebih ketat dan cepat, serta peningkatan pengawasan terhadap potensi pemalsuan atau penipuan, khususnya dalam hal akta kematian dan keabsahan ahli waris. Petugas pelayanan juga perlu dibekali pelatihan agar dapat mengidentifikasi dokumen yang meragukan secara profesional.



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

DAFTAR PUSTAKA

- Siagian, S. P. (2014). *Definisi administrasi dalam berbagai sudut pandang*. Jurnal Dinamika, 5(4).
- Leffingwell, W., & Robinson, E. (2017). *Administrasi Negara sebagai Cabang Ilmu Manajemen*. e-Journal UNIKS.
- Kadir, A., Yusuf, H., & Yusuf, M. (2021). *Pengertian proses: tahapan hingga evaluasi*.
- Kurniawan, A. (2024). *Pengertian proses bisnis – analisis, tahapan, karakteristik, tipe*.
- Stephen P. Robbins dan Mary Coulter (14th edition, 2017) "Management"
- Kerzner, H. (2019). *Project Management: A Systems Approach to Planning, Scheduling, and Controlling* (12th ed.). Wiley.
<https://www.wiley.com/enus/Project+Management:+A+Systems+Approach+to+Planning,+Scheduling,+and+Controlling,+12th>
- Routledge (Taylor & Francis Group). (2022). *Project Management Handbook*.
<https://www.routledge.com/Project-Management-Handbook/>
- 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>
- Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra. (2020). *Service, Quality & Satisfaction* (Edisi 4). Andi.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2019). *Principles of Marketing* (14th ed.). Prentice Hall.
- Sutisna, S., Saefullah, M., & Juwita, J. (2023). *Service Quality and Trust as Predictors of Online Purchasing Decisions Mediated by Perceived Risk*. Journal of Consumer Sciences, 8(2), 187–203. <https://doi.org/10.29244/jcs.8.2.187-203> mdpi.com+13
- Sumi, R. S., & Kabir, G. (2021). *Satisfaction of E- Learners with Electronic Learning Service Quality Using the SERVQUAL Model*. Journal of Open



© 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

Innovation: Technology, Market, and Complexity, 7(4), 227.
<https://doi.org/10.3390/joitmc7040227>

Rane, N. L., Achari, A., & Choudhary, S. P. (2023). *Enhancing customer loyalty through quality of service: Effective strategies to improve customer satisfaction, experience, relationship, and engagement*. IRJMETS.





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

LAMPIRAN

Dokumen apa saja yang harus disiapkan saat mengajukan klaim jaminan kecelakaan kerja meninggal dunia?

1. Beberapa dokumen penting yang wajib disiapkan oleh ahli waris untuk mengajukan klaim jaminan kecelakaan kerja meninggal dunia meliputi:
 2. Formulir pengajuan Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dari BPJS Ketenagakerjaan
 3. Surat keterangan kematian dari rumah sakit atau instansi terkait
 4. Fotokopi KTP ahli waris dan peserta (yang meninggal)
 5. Fotokopi KK (Kartu Keluarga)
 6. Surat keterangan ahli waris
 7. Akta kematian
 8. Laporan kecelakaan kerja dari perusahaan (formulir 3)
 9. Bukti keikutsertaan aktif di BPJS Ketenagakerjaan
 10. Buku tabungan atas nama ahli waris
 11. SK pengangkatan kerja
 12. Slip gaji terakhir (jika dibutuhkan untuk perhitungan manfaat)
2. Siapa saja yang dapat mengurus proses pengajuan jaminan kecelakaan kerja meninggal dunia?

Yang berhak mengurus adalah ahli waris resmi dari peserta yang meninggal dunia.

Ahli waris ini ditentukan berdasarkan:

1. Data di Kartu Keluarga
 2. Surat keterangan ahli waris dari kelurahan atau notaris
 3. Jika ahli waris tidak bisa datang langsung, maka pihak lain bisa mewakili dengan surat kuasa bermaterai dan fotokopi KTP kedua belah pihak
3. Bagaimana proses pengajuan klaim jaminan kecelakaan kerja meninggal dunia?

Langkah-langkah umum pengajuan klaim adalah:

 1. Ahli waris datang ke kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan (Jakarta-Gambir) dengan membawa dokumen lengkap.
 2. Petugas melakukan verifikasi dokumen dan memeriksa kelengkapan data.
 3. Jika dokumen lengkap dan valid, maka akan diproses dalam sistem.

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

4. Petugas akan memberi informasi estimasi waktu pencairan.
5. Dana jaminan akan ditransfer ke rekening ahli waris dalam waktu maksimal 14 hari kerja (jika tidak ada kendala verifikasi).

Kapan proses klaim jaminan kecelakaan kerja meninggal dunia dapat terhambat, dan apa saja penyebab hambatannya?

1. Proses klaim bisa terhambat jika:
 2. Terdapat perbedaan nama pada dokumen (misal KTP dan KK tidak sesuai)
 3. Dokumen tidak lengkap atau tidak sah
 4. Akta kematian atau surat ahli waris bermasalah (misalnya belum dilegalisir)
 5. Ahli waris belum cukup umur (di bawah 17 tahun) sehingga perlu wali sah
 6. Terjadi keraguan atas keabsahan kecelakaan kerja (butuh investigasi tambahan)
 7. Adanya pemalsuan dokumen
5. Apa saja masalah yang sering terjadi saat peserta mengajukan klaim jaminan kecelakaan kerja meninggal dunia? Dan apa solusi untuk mengatasinya?

Masalah umum:

1. Ketidaksesuaian data antara dokumen dan sistem
2. Kurangnya pemahaman ahli waris terkait prosedur
3. Adanya calo atau pihak ketiga tidak resmi
4. Keterlambatan pengurusan dari perusahaan tempat peserta bekerja
5. Kesalahan dalam pengisian formulir
6. Solusi:
 1. BPJS Ketenagakerjaan meningkatkan layanan konsultasi tatap muka dan online
 2. Menyediakan brosur/panduan prosedur secara lengkap
 3. Sosialisasi rutin ke perusahaan dan masyarakat
 4. Penegasan larangan calo melalui spanduk dan himbauan resmi
 5. Validasi berlapis terhadap data dan dokumen yang mas