© 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

PROSEDUR PELAYANAN KLAIM JAMINAN PENSIUN BERKALA DI BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG DEPOK

Azhar Maulana Ramadhan
NIM. 2205311034

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi persyaratan D3 Politeknik Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
2025

© 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

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama	:	Azhar Maulana Ramadhan
NIM	:	2205311034
Program Studi	:	D3 Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir	:	Prosedur Pelayanan Klaim Jaminan Pensiun Berkala Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Depok

Depok, 29 Juli 2025

Koordinator Program Studi	Pembimbing
Taufik Akbar, S.E., M.SM.	**Dra. Ni Made Widhi Sugianingsih, M.M.**
NIP. 198409132018031001	NIP. 196405071992012001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Niaga

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

© 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

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PENGESAHAN

Nama	:	Azhar Maulana Ramadhan
NIM	:	2205311034
Program Studi	:	D3 Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir	:	Prosedur Pelayanan Klaim Jaminan Pensiun Berkala Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Depok

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	:	Selasa
Tanggal	:	15 Juli 2025
Waktu	:	14.00 – 14.50 WIB

TIM PENGUJI

Ketua Sidang	:	Dra. Ni Made Widhi Sugianingsih, M.M. NIP. 196405071992012001	(.....)
Penguji I	:	Risya Zahrotul Firdaus, M.Si. NIP. 198609082020122006	(.....)
Penguji II	:	Dra. Mawarta Onida Sinaga, M.Si. NIP. 196203061990032001	(.....)

© 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

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis ucapkan kehadirat Tuhan YME atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga laporan tugas akhir dengan judul "Prosedur Pelayanan Klaim Jaminan Pensiun Berkala Di BPJS Ketengakerjaan Cabang Depok" ini dapat diselesaikan. laporan ini disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Diploma III Program Studi Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih memiliki banyak kekurangan, baik dari segi materi maupun tata bahasa, karena keterbatasan ilmu pengetahuan dan keampuan yang penulis miliki. Penyelesaian penulisan ini juga tidak lepas dari bantuan, dukungan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan 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, Politeknik Negeri Jakarta periode 2025-2029.
4. Taufik Akbar, S.E., M.S.M, selaku Koordinator Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta.
5. Bapak dan Ibu Dosen beserta Staf Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta bantuan kepada penulis selama masa perkuliahan di Politeknik Negeri Jakarta.
6. Dra. Ni Made Widhi Sugianingsih, M.M selaku dosen pembimbing yang telah membimbing serta memberikan arahan dengan baik kepada penulis selama penulisan laporan tugas akhir.
7. Farah Dina Purna, S.Tr selaku pembimbing praktik kerja lapangan yang telah membimbing penulis dengan baik selama kegiatan praktik kerja lapangan.
8. BPJS Ketenagakerjaan yang telah mengizinkan penulis untuk melaksanakan kegiatan praktik kerja lapangan serta mengumpulkan data untuk penulisan laporan tugas akhir.

© 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

9. Orang tua penulis, Bapak Makky dan Ibu Dalilah yang senantiasa mendukung, mendoakan, dan memberikan semangat kepada penulis.
10. Sahabat kampus yang bernama Alvin Saputra, Yafi Dean Abiyu, Baihaqi Najmi Sufyan, Evelyn Adelia, Muhammad David Alkindi, Rais Abdurrahman Saleh, Rakha Surya Fadhillah, Rizqi Akbar Fadhillah, Salomo Goklas Raynard Manullang, Ziadatussururi Muhammada, Dandira Aisyahlivania, Shofiya Karimah, Shaista Halifasani, dan Fadila Intan Sutadji yang telah memberikan semangat serta saling menguatkan selama masa perkuliahan dan penulisan laporan tugas akhir.
11. Teman-teman D3 Administrasi Bisnis 2022 terkhusus kelas AB 6B yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
12. Seluruh pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis yang senantiasa memberikan dukungan dan bantuan dalam penulisan laporan tugas akhir.

Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan ilmu pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif demi perbaikan laporan ini di masa mendatang. Penulis berharap penulisan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi penulis pribadi serta seluruh pihak yang membacanya.

Depok, 29 Juli 2025

Penulis

© 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

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN ..... **i**
LEMBAR PENGASAHAN ..... **ii**
KATA PENGANTAR ..... **iii**
DAFTAR ISI ..... **v**
DAFTAR GAMBAR ..... **vii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **viii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 2
1.3 Tujuan Penulisan 2
1.4 Manfaat Penulisan 3
1.5 Metode Pengumpulan Data 3
BAB II LANDASAN TEORI **5**
2.1 Definisi Administrasi 5
2.2 Definisi Prosedur 6
2.3 Definisi Pelayanan 7
2.4 Tujuan Pelayanan 8
2.5 Definisi Klaim 9
2.6 Jaminan Pensiun Berkala 10
2.6.1 Penerima Sah Jaminan Pensiun Berkala 10
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN **10**
3.1 Sejarah Umum BPJS Ketenagakerjaan 10
3.1.1 Sejarah Perusahaan 10
3.1.2 Visi dan Misi BPJS Ketenagarjaan 11
3.1.3 Logo dan Makna BPJS Ketenagakerjaan 11
3.2 Lokasi Perusahaan 12
3.3 Struktur Organisasi 13
3.4 Produk Yang Ditawarkan 14
BAB IV PEMBAHASAN **17**
4.1 Prosedur Pelayanan Klaim Jaminan Pensiun Berkala di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Depok 17

4.1.1 Prosedur Klaim Jaminan Pensiun Berkala Berbasis Manual 18
4.1.2 Prosedur Klaim Jaminan Pensiun Berkala Berbasis Mobile..... 24
4.2 Dokumen Pendukung Persyaratan Klaim Jaminan Pensiun Berkala 30
4.2.1 Dokumen Identitas Penerima Jaminan Pensiun Berkala..... 32
4.3 Hambatan dan Solusi..... 34
BAB V PENUTUP 31
5.1 Kesimpulan 31
5.2 Saran..... 32
DAFTAR PUSTAKA..... 33
LAMPIRAN..... 35

© 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

© 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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo BPJS Ketenagakerjaan 11
Gambar 3.2 Lokasi Kantor BPJSTK Cabang Depok Jl. Sersan Anning No.26, Depok, Kec. Pancoran Mas, Kota Depok, Jawa Barat 16431 12
Gambar 3.3 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Depok..... 13
Gambar 3.4 Struktur Organisasi Bidang Pengendalian Operasional BPJS Ketenagakerjaan Cabang Depok 14
Gambar 4.1 Flowchart Prosedur Klaim Jaminan Pensiun Berkala Berbasis Manual.....19
Gambar 4.2 Flowchart Prosedur Klaim Jaminan Pensiun Berkala Berbasis Mobile 26
Gambar 4.3 Fomulir F7 Jaminan Pensiun Berkala..... 32

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

© 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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara 35

Lampiran 2 Dokumentasi Saat Wawancara Dengan Customer Service 36

© 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

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 kematian, kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun, dan jaminan kehilangan pekerjaan. Salah satu manfaat yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan adalah jaminan pensiun berkala setelah mengurus jaminan kematian. klaim jaminan pensiun berkala pada BPJS Ketenagakerjaan diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan program jaminan pensiun. tersebut meliputi pengajuan klaim, pemeriksaan administrasi, dan pembayaran klaim. Perlindungan bagi pekerja merupakan fondasi penting dalam memastikan kesejahteraan dan keamanan dalam lingkup pekerjaan. Jaminan pensiun berkala adalah salah satu bentuk perlindungan yang memberikan kepastian finansial kepada ahli waris dari peserta yang meninggal dunia. Manfaat jaminan pensiun berkala ini berupa uang tunai yang diberikan kepada ahli waris setelah melakukan konfirmasi atau pelaporan setiap tiga bulan sekali

Selain memberikan perlindungan finansial, program jaminan pensiun berkala juga mendorong peningkatan kesadaran akan pentingnya perencanaan sosial bagi tenaga kerja dan keluarganya. Program ini tidak hanya berfungsi sebagai bentuk tanggung jawab negara, tetapi juga sebagai upaya untuk menciptakan jaminan sosial yang berkelanjutan. Dengan sistem pelaporan rutin setiap tiga bulan sekali, BPJS Ketenagakerjaan memastikan bahwa manfaat yang diberikan tetap tepat sasaran dan dapat dipertanggungjawabkan berbasis administratif. Hal ini menunjukkan bahwa program jaminan pensiun tidak hanya berorientasi pada pemberian bantuan semata, melainkan juga membangun sistem sosial yang disiplin dan tertib. Melalui program ini, diharapkan kualitas hidup ahli waris tetap terjaga, sekaligus memberikan rasa aman bagi para pekerja aktif bahwa hak-hak mereka akan tetap terlindungi meskipun terjadi risiko kematian di masa mendatang.

© 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

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut bagaimana prosedur pelayanan klaim jaminan pensiun berkala dilaksanakan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Depok dengan judul **"Prosedur Pelayanan Klaim Jaminan Pensiun Bekala di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Depok"** karena pentingnya peran BPJS Ketenagakerjaan dalam menjamin perlindungan sosial bagi tenaga kerja, khususnya dalam menjamin keberlangsungan pendapatan di masa pensiun dan juga karena relevansinya dengan bidang administrasi publik dan pelayanan prima, yang menekankan pentingnya efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam setiap bentuk layanan kepada masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang sudah dijelaskan, maka dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut:

a. Prosedur pelayanan klaim jaminan pensiun berkala pada BPJS Ketenagakerjaan di Cabang Depok.
b. Dokumen pendukung yang harus disiapkan peserta sebagai persyaratan mengurus klaim jaminan pensiun berkala pada BPJS Ketenagakerjaan di Cabang Depok.
c. Hambatan dan solusi yang dihadapi dalam prosedur klaim jaminan pensiun berkala pada BPJS Ketenagakerjaan di Cabang Depok.

1.3 Tujuan Penulisan

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

a. Menjelaskan prosedur pelayanan klaim jaminan pensiun berkala pada BPJS Ketenagakerjaan di Cabang Depok.
b. Mengidentifikasi dokumen prosedur pelayanan klaim jaminan pensiun berkala pada BPJS Ketenagakerjaan di Cabang Depok.
c. Mengetahui faktor-faktor penghambat yang dihadapi oleh bagian pelayanan dalam prosedur klaim jaminan pensiun.

© 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

1.4 Manfaat Penulisan

Dalam penulisan laporan tugas akhir ini diharapkan memberikan beberapa manfaat untuk beberapa pihak.

a. Bagi penulis, diharapkan penulisan tugas akhir ini sebagai wadah untuk menambah wawasan dan memahami tentang bagaimana klaim jaminan pensiun berkala diterapkan, kendala atau hambatan dalam penerapan.
b. Bagi perusahaan, diharapkan tugas akhir ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam penerapan klaim jaminan pensiun berkala yang sudah berjalan. Apakah masih layak atau butuh dilakukan penyesuaian ulang untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan produktivitas perusahaan, serta dapat.
c. Bagi Dunia Ilmu Pengetahuan, diharapkan penulisan tugas akhir ini dapat memberikan kontribusi ilmiah dalam pengembangan kajian di bidang administrasi publik, khususnya terkait dengan sistem pelayanan klaim jaminan sosial ketenagakerjaan.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Penulisan ini menggunakan tiga metode dalam pengumpulan data, yaitu:

a. Wawancara

   Suatu bentuk tanya-jawab dengan narasumber dengan tujuan mendapatkan keterangan, penjelasan, pendapat, fakta, bukti tentang suatu peristiwa (Kamdhi, 2019:31). Proses komunikasi atau interaksi bertujuan untuk mengumpulkan data informasi terkait permasalahan yang diangkat dalam penulisan tugas akhir dengan cara tanya jawab antara penulis dengan narasumber. Di dalam melakukan wawancara berbasis langsung berupa tanya jawab tentang prosedur klaim jaminan pensiun Berkala pada BPJS Ketenagakerjan cabang Depok, penulis melakukan wawancara langsung berupa tanya jawab kepada Kepala Ibu Ati Suhartini selaku Kepala Bidang Pelayanan dan juga Ibu Andhini selaku Customer Service dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan mengenai Prosedur Pelayanan Klaim Jaminan Pensiun Berkala. Daftar pertanyaan terdapat pada Lampiran 1.

b. Observasi

Pengamatan secara langsung terhadap suatu objek yang terdapat di lingkungan baik yang sedang berlangsung saat itu atau masih berjalan (Nasution, 2016:16). Penulis memperoleh data melalui observasi langsung terhadap Prosedur Klim Jaminan Pensiun Berkala di BPJS Ketenagakerjan Cabang Depok serta berbagai aktivitas yang berhubungan dengan topik tugas akhir, supaya mendapatkan data yang akurat.

c. Dokumentasi

Setiap tulisan, catatan resmi, foto, vidio atau meteri lainnya yang dipersiapkan oleh dan untuk individual atau organisasi dengan tujuan membuktikan adanya suatu peristiwa (Gunawan, 2022:176). Penulis mengumpulkan data-data berupa dokumen, gambar, dan foto terkait dengan Prosedur Klaim Jaminan Pensiun Berkala di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Depok untuk menambah keakuratan data yang telah dikumpulkan melalui kegiatan observasi dan wawancara.

© 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

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

© 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

BAB V
PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan sebelumnya penulis dapat menyimpulakan bahwa Prosedur Pelayanan Klaim Jaminan Pensiun Berkala di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Depok sebagai berikut:

a. Prosedur pelayanan klaim Jaminan Pensiun Berkala Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Depok telah dilaksanakan dengan sistematis dan mengacu pada standar operasional prosedur yang berlaku secara nasional. Pelayanan dilakukan melalui dua metode, yaitu manual untuk pelaporan pertama kali, dan secara *mobile* melalui aplikasi JMO untuk pelaporan berkala selanjutnya. Prosedur manual ditujukan untuk keperluan *enrollment* data ahli waris dan verifikasi awal dokumen. Sedangkan prosedur *mobile* ditujukan untuk mempercepat pelayanan melalui verifikasi biometrik wajah berbasis digital. Kedua prosedur ini mendukung prinsip administrasi modern yang efisien, transparan, dan terstruktur guna memberikan kemudahan bagi peserta dan ahli waris dalam mengakses hak mereka.
b. Dalam prosedur klaim jaminan pensiun berkala, peserta atau ahli waris wajib melengkapi berbagai dokumen pendukung sebagai syarat administratif. Dokumen ini meliputi Formulir F7, KTP ahli waris, akta kematian peserta, kartu keluarga, serta dokumen tambahan seperti surat nikah atau surat keterangan ahli waris tergantung pada kategori penerima manfaat (suami/istri, anak, atau orang tua). Dokumen-dokumen ini bertujuan untuk memastikan keabsahan hubungan hukum antara ahli waris dan peserta yang telah meninggal dunia. Proses verifikasi dokumen menjadi elemen penting dalam menjaga ketertiban dan keadilan dalam penyaluran manfaat pensiun berkala serta sebagai bentuk kepatuhan terhadap Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2015.
c. Dalam prosedur klaim jaminan pensiun berkala, masih ditemukan beberapa hambatan yang cukup mengganggu kelancaran pelayanan. Hambatan pertama adalah ketidaklengkapan dokumen, yang sering kali

disebabkan oleh minimnya pemahaman peserta mengenai persyaratan klaim. Hambatan kedua adalah kesulitan berinteraksi dengan kalangan lansia, khususnya dalam penggunaan aplikasi JMO yang memerlukan pemahaman teknologi dan keterampilan digital. Hambatan ketiga adalah perangkat yang kurang mendukung, di mana banyak peserta menggunakan ponsel dengan spesifikasi rendah yang tidak kompatibel dengan sistem verifikasi biometrik. Ketiga hambatan ini menjadi perhatian utama dalam upaya peningkatan kualitas layanan, yang memerlukan solusi berupa edukasi yang lebih luas, pendampingan langsung, serta penyediaan fasilitas digital yang memadai di kantor cabang.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penulisan dan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, penulis menyampaikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Depok. Saran-saran ini ditujukan untuk meningkatkan kualitas prosedur pelayanan klaim jaminan pensiun berkala agar lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan peserta.

a. Untuk mengatasi permasalahan dokumen yang belum lengkap saat proses klaim jaminan pensiun berkala, disarankan agar BPJS Ketenagakerjaan Cabang Depok meningkatkan sosialisasi dan edukasi publik secara intensif dan berkelanjutan. Informasi mengenai dokumen persyaratan perlu disampaikan secara jelas, ringkas, dan mudah diakses melalui berbagai saluran, seperti media sosial resmi, banner di kantor cabang, serta penyuluhan langsung kepada peserta dan ahli waris.
b. Diperlukan pendekatan yang lebih komunikatif, sabar, dan adaptif dari petugas layanan agar proses klaimm tetap berjalan lancar tanpa mengorbankan kenyamanan dan hak peserta lansia sebagai penerima manfaat.
c. Untuk mengatasi hambatan teknis akibat perangkat yang tidak mendukung, BPJS Ketenagakerjaan dapat menyediakan fasilitas layanan bantu digital di kantor cabang, berupa booth atau pojok layanan JMO

© 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

yang dilengkapi dengan perangkat smartphone atau tablet berstandar tinggi. Fasilitas ini dapat digunakan oleh peserta atau ahli waris yang kesulitan melakukan verifikasi wajah secara mandiri.

© 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

© 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

DAFTAR PUSTAKA

Alemina Henuk Kacaribu,. (2020). *Pengantar Ilmu Administrasi*. Jogja: Penerbit Andi.

Amaliyah, A. R., Judijanto, L., Apriyanto, A., Rustam, A., Pardjono, N., Desi, D. E., Risman, A., Sepriano, S., Efitra, E., & Uzma, I. (2025). *Manajemen Keuangan : Teori dan Praktik dalam Mencapai Financial Freedom*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

Astuti, R.S., Warsono, H., & Rachim, A. (2020). Sampul Collaborative Governance. Batu: *Collaborative Govenance Dalam Perspektif Publik*, 161.

Cahyani, I., & Pustaka, S. M. (2021). *Hukum Pelayanan Di Republik Indonesia*. Jambi: Scopindo Media Pustaka.

Rusdiana & Qiqi Yuliati Zaqiyah. (2022). *Manajemen Perkantoran Modern*. Bandung: Penerbit Insan Komunika Jurusan Ilmu Komunikasi UIN SGD Bandung.

Futum Hubaib, Jamil Bazarah, Ahmad Jubaidi, dan. (2021). Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). Kendari: *Dedikasi*, *22*(2), 105.

HARAHAP, N., & Hakim, A. M. N. (2025). *Manajemen operasional perusahaan asuransi*. Medan: Merdeka Kreasi Group.

Imam Gunawan, S. P. M. P. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Surabaya: Bumi Aksara.

Irawati, R., & Hardiastuti, E. B. W. (2016). Perancangan Standard Operating Procedure (SOP) Proses Pembelian Bahan Baku, Proses Produksi dan Pengemasan pada Industri Jasa Boga (Studi Kasus pada PT. KSM Catering & Bakery Batam). Batam: *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, *4*(2), 186–193.

Kamdhi, J. S. (2019). *Terampil Berwicara.SMU 2*. Jakarta: Grasindo.

Maryam, N. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalu Palyanan Publik. Tanggerang: *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, *VI*(1), 1–18.

Monoarfa, H. (2019). Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan. Gorontalo: *Jurnal Pelangi Ilmu*, *5*(1), 1–9.

Mustofa, A., Roekminiati, S., & Lestari, D. S. (2019). *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Surabaya: Jakad Media Publishing.

Muzammil, V. K., Muzammil, M., Alfitri, N., & Vicky F. Sanjaya. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. Palu: *Revenue: Lentera Bisnis Manajemen*, *2*(01), 21–25.

Peraturan Pemerintah No. 45. (2015). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia

No. 45 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Pensiun. *Journal of Chemical Information and Modeling*, *53*(9), 1689–1699.

Suhailasari Nasution, N. A. (2016). *Teks Laporan Hasil Observasi Untuk Tingkat Smp Kelas VII*. Bogor: Guepedia.

Widagdo, B., & Lestari, N. P. (2018). *Manajemen Risiko dan Asuransi: Manajemen*. Malang: UMMPress.

Widiastuti, I. (2019). Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Jawa Barat. *Sustainability (Switzerland)*, *11*(1), 1–14.

© 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

© 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

LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara

1. Dokumen apa saja yang harus kita bawa ketika ingin mengajukan klaim jaminan pensiun berkala?
2. Siapa saja yang berhak mendapatkan jaminan pensiun berkala?
3. Bagaimana prosedur klaim jaminan pensiun berkala pada BPJS Ketenagakerjaan?
4. Kendala apa saja yang dapat menghambat prosedur klaim jaminan pensiun berkala?

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

Lampiran 2 Dokumentasi Saat Wawancara Dengan Customer Service

© 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