

PROSEDUR BIROKRASI DALAM EFEKTIVITAS PELAYANAN KLAIM JAMINAN HARI TUA PADA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KETENAGAKERJAAN CABANG GORONTALO

Bureaucratic Procedures in the Effectiveness of Old-Age Security Claim Services at the Gorontalo Branch Office of the Social Security Administering Body for Employment

Atikah Kumisi^{1*}

Yanti Aneta²

Rusli Isa³

^{*1-3} Administrasi Publik,
Universitas Negeri Gorontalo
Indonesia

*email: email
atikah_jap_sl@gmail.ac.id

Lisensi:CC-BY 

Abstrak

Pelayanan klaim Jaminan Hari Tua pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan memerlukan prosedur birokrasi yang jelas, sederhana, konsisten, dan memberikan kepastian agar pelayanan dapat berlangsung secara efektif. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh prosedur birokrasi terhadap efektivitas pelayanan klaim Jaminan Hari Tua pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Gorontalo. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei eksplanatori. Sampel penelitian berjumlah 100 peserta yang mengajukan klaim Jaminan Hari Tua dan dipilih sebagai responden penelitian. Analisis data dilakukan menggunakan analisis jalur untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung setiap dimensi prosedur birokrasi terhadap efektivitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kejelasan prosedur memberikan pengaruh sebesar 18,95%, kesederhanaan prosedur sebesar 13,75%, kepastian prosedur sebesar 18,50%, dan konsistensi pelaksanaan prosedur memberikan pengaruh terbesar, yaitu 31,30%. Secara simultan, seluruh dimensi prosedur birokrasi mampu menjelaskan efektivitas pelayanan sebesar 82,50%, sedangkan sisanya sebesar 17,50% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan prosedur birokrasi, semakin tinggi efektivitas pelayanan yang ditunjukkan melalui ketepatan waktu, kualitas hasil, kelancaran proses, dan kepuasan peserta. Oleh karena itu, diperlukan penguatan penerapan standar operasional prosedur, penyederhanaan tahapan pelayanan, peningkatan pemanfaatan layanan digital, serta penyampaian informasi yang lebih jelas untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan klaim Jaminan Hari Tua.

Kata Kunci:

Prosedur birokrasi, Efektivitas pelayanan, Jaminan hari tua, Pelayanan Publik, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan

Keywords:

bureaucratic procedus, service effectiveness, Old-Age Security, public service, Social Security Administering Body for Employment

Abstract

Old-Age Security claim services are a form of public service that require bureaucratic procedures that are clear, simple, consistent, and certain to ensure that participants' rights are fulfilled promptly, accurately, and accountably. Suboptimal implementation of these procedures may lead to service delays, administrative obstacles, and reduced participant satisfaction. This study aims to analyze the effect of bureaucratic procedures on the effectiveness of Old-Age Security claim services at the Gorontalo Branch of the Social Security Administering Body for Employment. The study employed a quantitative approach using an explanatory survey method. Data were collected from 100 participants who submitted Old-Age Security claims and were analyzed using path analysis to measure the direct and indirect effects among variables. The findings indicate that procedural clarity contributed 18.95%, procedural simplicity 13.75%, procedural certainty 18.50%, and consistency in procedure implementation 31.30%. Simultaneously, bureaucratic procedures explained 82.50% of service effectiveness, while the remaining 17.50% was influenced by factors outside the research model. These findings demonstrate that improvements in the quality of bureaucratic procedures contribute to service timeliness, service quality, process efficiency, and participant satisfaction. Therefore, simplifying procedures, strengthening the implementation of standard operating procedures, optimizing digital-based services, and improving the quality of service information should be continuously pursued to enhance the effectiveness of Old-Age Security claim services.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi hak dasar masyarakat melalui penyelenggaraan layanan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Dalam konsep *welfare state*, negara memiliki tanggung jawab untuk memberikan perlindungan sosial kepada seluruh warga negara, termasuk melalui penyelenggaraan program jaminan sosial ketenagakerjaan. Tanggung jawab tersebut diwujudkan melalui BPJS Ketenagakerjaan yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial sebagai penyelenggara program jaminan sosial ketenagakerjaan. Salah satu program yang diselenggarakan adalah Jaminan Hari Tua yang bertujuan memberikan perlindungan ekonomi kepada pekerja dalam bentuk manfaat uang tunai ketika memasuki usia pensiun, mengalami cacat total tetap, meninggal dunia, atau memenuhi persyaratan lain sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelaksanaan manfaat tersebut juga diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2015 dan disempurnakan melalui Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 4 Tahun 2022 mengenai tata cara dan persyaratan pembayaran manfaat Jaminan Hari Tua. Regulasi tersebut menegaskan bahwa pelayanan klaim harus dilaksanakan secara tertib, cepat, tepat, dan memberikan kepastian hukum kepada setiap peserta. Oleh karena itu, keberhasilan pelayanan klaim sangat bergantung pada penerapan prosedur birokrasi yang mampu menciptakan kejelasan alur pelayanan, kesederhanaan proses, kepastian persyaratan, serta konsistensi pelaksanaan prosedur. Namun, berdasarkan hasil pengamatan di BPJS Ketenagakerjaan, masih ditemukan beberapa kendala, antara lain lamanya proses verifikasi, ketidaklengkapan dokumen peserta, kurang optimalnya penyampaian informasi, serta belum meratanya pemahaman peserta mengenai mekanisme pengajuan klaim. Kondisi tersebut berdampak pada ketepatan waktu pelayanan, kelancaran proses, kualitas hasil pelayanan, dan tingkat kepuasan peserta sehingga efektivitas pelayanan belum sepenuhnya tercapai.

Secara teoritis, teori birokrasi rasional yang dikemukakan oleh Max Weber menjelaskan bahwa organisasi publik akan mampu mencapai tujuan secara efektif apabila didukung oleh struktur organisasi yang jelas, pembagian tugas yang tegas, aturan tertulis, serta prosedur kerja yang diterapkan secara konsisten. Dalam konteks pelayanan publik, prosedur birokrasi tidak hanya berfungsi sebagai instrumen administratif, tetapi juga sebagai mekanisme untuk menjamin kepastian hukum, kesetaraan pelayanan, dan akuntabilitas penyelenggaraan layanan. Penelitian terdahulu yang dikemukakan oleh Denhardt dan Denhardt (2016), Pakaya *et al.* (2025), serta Munayang Falya *et al.* (2025) menunjukkan bahwa kualitas prosedur birokrasi memiliki kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kualitas dan efektivitas pelayanan publik. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada kualitas pelayanan secara umum dan belum secara khusus menganalisis pengaruh prosedur birokrasi terhadap efektivitas pelayanan klaim Jaminan Hari Tua pada tingkat operasional kantor cabang. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini menawarkan kebaruan melalui pengujian empat dimensi prosedur birokrasi, yaitu kejelasan prosedur, kesederhanaan prosedur, kepastian prosedur, dan konsistensi pelaksanaan prosedur terhadap efektivitas pelayanan yang diukur melalui ketepatan waktu pelayanan, kualitas hasil pelayanan, kelancaran proses, dan kepuasan peserta. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh prosedur birokrasi terhadap efektivitas pelayanan klaim Jaminan Hari Tua pada BPJS Ketenagakerjaan sebagai dasar penyusunan rekomendasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mendukung penyelenggaraan jaminan sosial ketenagakerjaan yang lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan peserta.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei eksplanatori untuk menganalisis pengaruh prosedur birokrasi terhadap efektivitas pelayanan klaim Jaminan Hari Tua pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Gorontalo. Populasi penelitian berjumlah 25.744 peserta penerima upah yang mengajukan klaim Jaminan Hari Tua selama periode 2023–2025. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh 100 responden. Sampel dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*, yaitu peserta yang sedang melakukan proses klaim dan memenuhi kriteria sebagai responden pada saat penelitian berlangsung. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert lima tingkat, untuk memperoleh data yang sesuai dengan tujuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis menunjukkan bahwa prosedur birokrasi berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan klaim Jaminan Hari Tua pada BPJS Ketenagakerjaan. Secara parsial, kejelasan prosedur memberikan pengaruh sebesar 18,95%, kesederhanaan prosedur sebesar 13,75%, kepastian prosedur sebesar 18,50%, dan konsistensi pelaksanaan prosedur memberikan kontribusi terbesar, yaitu 31,30%. Secara simultan, keempat dimensi prosedur birokrasi mampu menjelaskan efektivitas pelayanan sebesar 82,50%, sedangkan 17,50% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan tersebut menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam menerapkan prosedur yang jelas, mudah dipahami, konsisten, dan memberikan kepastian kepada peserta selama proses pengajuan klaim. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman kerja memiliki peran penting dalam memastikan setiap tahapan pelayanan, mulai dari penerimaan berkas, verifikasi dokumen, validasi data, hingga pencairan manfaat, dilaksanakan secara sistematis, seragam, dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. penelitian mengindikasikan bahwa konsistensi pelaksanaan prosedur menjadi faktor yang paling dominan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan. Penerapan prosedur yang dilakukan secara seragam sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) mampu mempercepat proses verifikasi, meminimalkan kesalahan administrasi, meningkatkan koordinasi antartugas, serta memberikan kepastian pelayanan kepada peserta sehingga proses penyelesaian klaim dapat berlangsung lebih cepat dan tepat. Sebaliknya, pelaksanaan prosedur yang tidak konsisten atau tidak sepenuhnya mengacu pada SOP berpotensi menimbulkan perbedaan perlakuan dalam pelayanan, memperpanjang waktu penyelesaian klaim, meningkatkan risiko kesalahan administrasi, serta menurunkan kepuasan peserta.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori birokrasi yang dikemukakan oleh Max Weber yang menegaskan bahwa organisasi publik akan bekerja secara efektif apabila didukung oleh aturan yang jelas, pembagian tugas yang terstruktur, serta penerapan prosedur yang konsisten. Temuan ini juga memperkuat hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa penyederhanaan prosedur birokrasi dan konsistensi pelaksanaan pelayanan berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik serta kepuasan masyarakat. Perbedaan penelitian ini terletak pada objek kajian yang secara khusus menganalisis pengaruh prosedur birokrasi terhadap efektivitas pelayanan klaim Jaminan Hari Tua pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Gorontalo melalui empat dimensi prosedur birokrasi. Hasil tersebut memberikan bukti empiris bahwa perbaikan prosedur birokrasi merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan pada penyelenggaraan jaminan sosial ketenagakerjaan.

KESIMPULAN

Penelitian ini membuktikan bahwa prosedur birokrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan klaim Jaminan Hari Tua pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Gorontalo. Kejelasan prosedur, kesederhanaan prosedur, kepastian prosedur, dan konsistensi pelaksanaan prosedur secara bersama-sama memberikan kontribusi yang besar dalam meningkatkan ketepatan waktu pelayanan, kualitas hasil pelayanan, kelancaran proses, dan kepuasan peserta, dengan konsistensi pelaksanaan prosedur sebagai dimensi yang memberikan pengaruh paling dominan. Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan prosedur birokrasi yang jelas, terstruktur, dan konsisten menjadi faktor penting dalam mewujudkan pelayanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan peserta. Oleh karena itu, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan perlu terus memperkuat implementasi standar operasional prosedur, mengoptimalkan pemanfaatan layanan digital, serta meningkatkan kualitas penyampaian informasi kepada peserta guna mendukung peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi efektivitas pelayanan, seperti kompetensi sumber daya manusia, kualitas sistem informasi, budaya organisasi, atau kepemimpinan, serta memperluas cakupan lokasi penelitian pada beberapa kantor cabang agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif dan dapat digeneralisasikan.

REFERENSI

- Abdussamad, Z. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan.
- Afrendi, B., Wardani, F. A., & Ferianto, A. (2025). Efektivitas pelayanan BPJS Kesehatan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman. *Jurnal Masyarakat Desa*, 5(1). <https://ejournal.undesa.ac.id/index.php/jmd>
- Andrews, R., Boyne, G. A., & Walker, R. M. (2011). Dimensions of publicness and organizational performance: A review of the evidence. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 21(Suppl. 3). <https://doi.org/10.1093/jopart/mur026>
- Bovaird, T., & Loeffler, E. (2023). *Public management and governance* (4th ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003282839-2>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2016). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315289496>
- Isti Uwaka, N., et al. (2026). Kualitas pelayanan publik ditinjau dari proses penyampaian layanan dan kepuasan masyarakat.
- Munayang Falya, et al. (2025). Peran prosedur birokrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- Pakaya, et al. (2025). Pengaruh prosedur birokrasi terhadap kualitas pelayanan publik.
- Rosenbloom, D. H., Kravchuk, R. S., & Clerkin, R. M. (2015). *Public administration: Understanding management, politics, and law in the public sector* (8th ed.). McGraw-Hill Education.
- Weber, M. (2008). *Economy and Society: An Outline of Interpretive Sociology*. University of California Press.