

Analysis of the Ease of the JKK (Work Accident Insurance) Claim Procedure on Service Satisfaction at BPJS Ketenagakerjaan, Medan Utara Branch

Analisis Kemudahan Prosedur Klaim JKK (Jaminan Kecelakaan Kerja) terhadap Kepuasan Pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara

Liska Febrianti ¹⁾; Wahyu Syarvina ²⁾

^{1,2)} Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
Email: ¹⁾ Liskafebrianti31@gmail.com; ²⁾ wahyusyarvina@uinsu.ac.id

ARTICLE HISTORY

Received [8 April 2022]

Revised [13 April 2022]

Accepted [17 April 2022]

KEYWORDS

Analysis, Ease of the JKK, Service Satisfaction

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Kemudahan dalam suatu prosedur tentu hal yang sangat diinginkan oleh setiap orang. Salah satunya merupakan kemudahan dalam proses pengklaiman dana jaminan kecelakaan kerja jika dalam proses pengklaimannya mudah maka akan meningkat kan kualitas pelayanan seperti yang diharapkan oleh peserta BPJS ketenagakerjaan cabang medan utara. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui kemudahan prosedur yang diberikan dapat menambah kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPJS ketenagakerjaan cabang medan utara. Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif deskriptif, dengan cara mengumpulkan data wawancara, observasi dan kajian pustaka. Dalam proses pengklaiman dana jaminan kecelakaan kerja (jkk) tentu BPJS ketenagakerjaan cabang medan utara telah mengikuti prosedur yang Berlaku. Hal itu tentu harus di laksanakan dengan sebaiknya dan memberikan kemudahan bagi peserta agar meningkatkan kualitas pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan cabang medan utara.

ABSTRACT

Ease in a procedure is certainly something that everyone really wants. One of them is the convenience in the process of claiming work accident insurance funds. If the claiming process is easy, it will improve the quality of service as expected by the participants of the northern branch of the BPJS Employment. The purpose of this study is to find out the ease of the procedures provided can increase satisfaction with the services provided by the northern branch of the BPJS Employment. This research was conducted with a qualitative descriptive method, by collecting data, interviews, observations and literature review. In the process of claiming the work accident guarantee fund (JKK) of course the northern branch of the BPJS Employment has followed the applicable procedures. This, of course, must be implemented properly and provide convenience for participants to improve the quality of services at the North Medan branch of the BPJS Employment.

PENDAHULUAN

Berdasarkan undang-undang no. 40 tahun 2004, jaminan sosial merupakan salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak. BPJS ketenagakerjaan merupakan salah satu badan hukum yang memberikan jaminan sosial kepada tenaga kerja. BPJS ketenagakerjaan menyelenggarakan 4 (empat) program yaitu jaminan kematian, jaminan kecelakaan kerja, jaminan pensiun, dan jaminan hari tua. Salah satu program yang manfaatnya sangat besar ialah Jaminan kecelakaan kerja karena setiap pekerjaan sangat berisiko mengalami kecelakaan, baik itu kelalaian dari diri sendiri, maupun kelalaian dari pekerjaan itu sendiri. Jaminan kecelakaan kerja memberikan penanggulangan terhadap risiko kecelakaan kerja, sakit, dan sebagainya yang mengakibatkan berkurangnya kapasitas tenaga kerja dalam bekerja.

BPJS ketenagakerjaan cabang medan utara merupakan salah satu kantor cabang yang menerima pengajuan klaim jaminan kecelakaan kerja. Pengklaiman yang dilakukan oleh peserta BPJS ketenagakerjaan tentunya Berdasar oleh prosedur yang diterapkan, namun tidak dapat kita pungkiri bahwa dalam proses pengklaimannya tentu ada hal yang kurang sesuai sehingga terjadinya kesulitan pengklaiman karena fakta di lapangan yang tidak sesuai. Selain dari program jaminan kecelakaan kerja tentu ada perhitungan dalam dana klaim yang dapat dicairkan oleh peserta BPJS ketenagakerjaan sesuai dengan kecelakaan kerja yang di alami oleh peserta.

LANDASAN TEORI

Jaminan Kecelakaan Kerja

Jaminan Kecelakaan Kerja yang selanjutnya disingkat JKK adalah manfaat berupa uang tunai dan/atau pelayanan kesehatan yang diberikan pada saat Peserta mengalami Kecelakaan Kerja atau penyakit yang disebabkan oleh lingkungan kerja

Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) adalah program jaminan sosial yang diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pelayanan kesehatan dan santunan uang tunai apabila seorang pekerja mengalami kecelakaan kerja atau menderita penyakit akibat kerja.

- 1) Prinsip asuransi sosial meliputi :
 - a. kegotong-royongan antara yang kaya dan miskin, yang sehat dan sakit, yang tua dan muda, dan yang berisiko tinggi dan rendah;
 - b. kepesertaan yang bersifat wajib dan tidak selektif;
 - c. iuran berdasarkan persentase upah/penghasilan;
 - d. bersifat nirlaba.
- 2) Prinsip ekuitas yaitu kesamaan dalam memperoleh pelayanan sesuai dengan kebutuhan medisnya yang tidak berkaitan dengan besaran iuran yang telah dibayarkannya.

Kemudahan prosedur klaim jaminan kecelakaan kerja

Menurut Davis (2018:701) kemudahan merupakan tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan terhadap suatu sistem merupakan hal yang tidak sulit untuk dipahami dan tidak memerlukan usaha berat dari pemakainya untuk bisa menggunakannya.

Prosedur menurut Narko dalam (wijaya & irawan, 2018) prosedur ialah urutan-urutan pekerjaan clerical yang melibatkan beberapa orang yang disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang sama terhadap penanganan transaksi yang berulang-ulang. Sedangkan menurut mulyadi (2009:5) prosedur merupakan suatu kegiatan Klerikal, biasanya melibatkan orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.

Jaminan kecelakaan kerja ialah salah satu program yang diselenggarakan BPJS ketenagakerjaan yang memberikan manfaat berupa uang tunai atau pelayanan kesehatan yang diberikan kepada tenaga kerja yang mengalami kecelakaan kerja, dan terdaftar sebagai peserta BPJS ketenagakerjaan.

Kepuasan pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (2009:138) kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

Menurut Kotler (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data dari wawancara serta observasi terhadap peserta BPJS ketenagakerjaan yang melakukan klaim di BPJS ketenagakerjaan cabang medan utara, serta melakukan kajian pustaka di website <http://bpjsketenagakerjaan.go.id> tentang prosedur dan tata cara pengklaiman dana jaminan kecelakaan kerja (jkk).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jaminan Kecelakaan Kerja BPJS Ketenagakerjaan adalah program yang memberikan perlindungan atas risiko-risiko kecelakaan yang terjadi dalam hubungan kerja, termasuk kecelakaan yang



terjadi dalam perjalanan dari rumah menuju tempat kerja atau sebaliknya, dan penyakit yang disebabkan oleh lingkungan kerja.

Prosedur klaim jaminan kecelakaan kerja (JKK)

1. Mengisi formulir dan melengkapi dokumen pendaftaran ke peserta
2. Mengambil nomor antrean untuk klaim Jkk
3. Dipanggil oleh petugas melalui mesin antrean
4. Dilayani oleh petugas
5. Menerima tanda terima klaim
6. Melakukan penilaian kepuasan melalui e-survei
7. Peserta menerima saldo jkk di rekening peserta

Adapun dokumen yang harus dilengkapi oleh peserta BPJS ketenagakerjaan :

1. Kartu peserta BPJAMSOSTEK
2. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)
3. Kronologis Kejadian Kecelakaan Kerja
4. Absensi peserta yang mengalami kecelakaan kerja
5. Formulir Tahap I (di serahkan ke kantor cabang atau PLKK maksimal 2x24 jam)
6. Formulir Tahap II
7. Surat keterangan dokter yang memeriksa/merawat dan/atau dokter penasihat (Formulir 3b KK3);
8. Kuitansi biaya pengangkutan;
9. Kuitansi biaya pengobatan dan/atau perawatan, bila fasilitas pelayanan kesehatan yang digunakan belum bekerja sama
10. Dokumen pendukung lainnya apabila diperlukan.

Dari hasil wawancara terhadap peserta yang melakukan klaim jkk di BPJS ketenagakerjaan cabang medan utara, memberikan jawaban bahwa kemudahan prosedur yang diterapkan memberikan kemudahan serta pelayanan yang cukup baik untuk mereka dalam menerima manfaat dari salah satu program yang diselenggarakan BPJS ketenagakerjaan yaitu jaminan kecelakaan kerja (jkk). Dan berdasarkan hasil e-survei penilaian kepuasan pelayanan para peserta merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh BPJS ketenagakerjaan cabang medan utara dalam proses pengklaiman.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dapat disimpulkan bahwa BPJS ketenagakerjaan cabang medan utara telah memberikan kemudahan dalam proses pengklaiman nya sesuai dengan prosedur yang ditetapkan serta kemudahannya memberikan peningkatan pelayanan terhadap para peserta BPJS ketenagakerjaan yang melakukan klaim di kantor cabang BPJS ketenagakerjaan cabang medan utara.

Saran

Penulis berharap tulisan ini memberikan manfaat serta informasi kepada para pembaca, serta mengharapkan BPJS ketenagakerjaan cabang medan utara tetap menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. (2018). Kualitas pelayanan Publik. Gava Media.
<http://bpjsketenagakerjaan.go.id>
Lexy J. moeleong, Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: PT Remaja Rosdakarya

- Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 5 tahun 2021 Tentang Peraturan Menteri Ketenagakerjaan tentang Tata Cara Penyelenggaraan Program Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian, dan Jaminan Hari Tua
- Sari, L., Susena, K. C., & Nengsih, M. K. (2021). Analysis of Community Satisfaction Index (SMI) Towards Public Services of the Dukcapil Department of Seluma District. *Journal of Indonesian Management (JIM)*, 1(3), 377-385
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, 1 (2004).