



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 3 Tahun 2025 Page 8202-8212

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Evaluasi Manajemen Kinerja Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota Melalui Standar Layanan Untuk Peserta dan Penerima Manfaat

Monalisa Andriani Nababan^{1✉}, Siti Hazzah Nur. R²

Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Sumatera Utara

Email : adrianinababan@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan secara mendalam mengenai Evaluasi Manajemen Kinerja BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota melalui Standar Layanan untuk Peserta dan Penerima Manfaat. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan studi kepustakaan. Teknik analisis data berupa reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian berdasarkan beberapa indikator diperoleh bahwa pada indikator perencanaan melalui penetapan standar layanan, penyusunan strategi dan perencanaan SDM juga infrastruktur sudah dilaksanakan dengan baik, namun diperlukan evaluasi lebih lanjut. Indikator Pelaksanaan sudah dilaksanakan sesuai standar namun pada layanan klaim dan pendaftaran memerlukan respons cepat dan terkadang membutuhkan lebih banyak sumber daya manusia kemudian indikator Monitoring sudah efektif namun masih perlu di evaluasi dan ditingkatkan lagi. Selanjutnya indikator Review perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut dalam perbaikan sistem klaim, penyederhanaan prosedur, peningkatan transparansi dan komunikasi dengan peserta.

Kata Kunci: *Evaluasi, Manajemen Kinerja, Standar Layanan, BPJS Ketenagakerjaan*

Abstract

This research aims to understand and describe in depth the Evaluation of the Performance Management of BPJS Employment Medan City Branch through Service Standards for Participants and Beneficiaries. The research method used in this study is descriptive qualitative. Data collection techniques were conducted through interviews, observations, and literature studies. The data analysis techniques include data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of the study based on several indicators show that in the planning indicator through the establishment of service standards, the formulation of strategies, and human resource planning, as well as infrastructure, have been implemented well, but further evaluation is needed. The implementation indicators have been carried out according to standards, but the claims and registration services require a quick response and sometimes need more human resources. Then, the monitoring indicators have been effective but still need to be evaluated and further improved. Furthermore, the review indicators need to be evaluated further in improving the claims system, simplifying procedures, enhancing transparency, and communicating with participants.

Keyword: *Evaluation Performance Management, Service Standards, BPJS Employment*

PENDAHULUAN

Dalam perekonomian saat ini, peran sektor ketenagakerjaan sangat penting. Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, seseorang harus bekerja untuk memperoleh penghasilan. Tenaga kerja adalah mereka yang berada dalam usia kerja dan sanggup bekerja, termasuk pengangguran yang bersedia untuk bekerja serta pengangguran yang terpaksa karena belum adanya lapangan pekerjaan (Sutrisno, 2017). Perhatian khusus diperlukan bagi tenaga kerja untuk menjamin kesejahteraan mereka. Dalam melaksanakan tugas, tenaga kerja sering menghadapi hambatan atau risiko sosial yang mempengaruhi kesejahteraan mereka dan keluarga, seperti kecelakaan, cacat, sakit, hari tua, dan meninggal dunia (Nurlaili, 2019). Oleh karena itu, diperlukan kebijakan untuk mengatasi risiko-risiko sosial tersebut. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik mengeluarkan kebijakan perlindungan tenaga kerja melalui perusahaan asuransi yang memberikan solusi bagi tenaga kerja terkait hak dan kewajiban mereka. Pelayanan publik ialah segala sesuatu yang disediakan pemerintah atau swasta karena umumnya masyarakat tidak dapat memenuhinya sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat (Mulyadi, 2016). Salah satu program pemerintah untuk mendukung pembangunan dan ekonomi nasional adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan.

BPJS Ketenagakerjaan adalah program jaminan sosial di Indonesia yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja dalam bentuk program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK),

Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), Jaminan Kematian (JKM) dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP). Program ini diatur dalam berbagai peraturan undang-undang yang bertujuan untuk melindungi tenaga kerja dan memastikan kesejahteraan mereka. Program-program ini memberikan perlindungan bagi tenaga kerja dari risiko sosial dan ekonomi tertentu melalui mekanisme asuransi sosial. Berdasarkan Undang-Undang BPJS Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Pasal 13 Ayat (1) menyatakan bahwa setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat enam bulan di Indonesia, wajib menjadi peserta program jaminan sosial. Selanjutnya, Pasal 14 Ayat (1) menegaskan bahwa BPJS Ketenagakerjaan menyelenggarakan program Jaminan Sosial yang meliputi Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), Jaminan Kematian (JKM) dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP).

Data terbaru menunjukkan bahwa jumlah peserta BPJS Ketenagakerjaan di Indonesia adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Peserta BPJS Ketenagakerjaan di Indonesia Tahun 2024

No	Program	Jumlah Peserta (juta orang)
1.	Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)	40 juta
2.	Jaminan Kematian (JKM)	38 juta
3.	Jaminan Hari Tua (JHT)	35 juta
4.	Jaminan Pensiun (JP)	32 juta
5.	Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP)	5 juta

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2024

Pada tabel 1. ini menggambarkan bahwa BPJS Ketenagakerjaan memiliki dampak yang signifikan dalam menyediakan perlindungan sosial bagi pekerja di Indonesia, mencakup berbagai aspek risiko seperti kecelakaan kerja, kematian, hari tua, pensiun, dan kehilangan pekerjaan. Data ini juga mencerminkan keberhasilan dan tantangan dalam implementasi program jaminan sosial untuk mendukung kesejahteraan ekonomi dan sosial pekerja serta keluarga mereka di masa yang akan datang. Adapun data yang peneliti temukan di Kota Medan, jumlah peserta program BPJS Ketenagakerjaan adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Jumlah Peserta BPJS Ketenagakerjaan di Kota Medan Tahun 2024

No	Program	Jumlah Peserta (ribu orang)
1.	Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)	1.200
2.	Jaminan Kematian (JKM)	1.100
3.	Jaminan Hari Tua (JHT)	1.000
4.	Jaminan Pensiun (JP)	900
5.	Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP)	150

Sumber: BPJS Ketenagakerjaan Medan, 2024

Analisis ini menggambarkan bahwa program-program jaminan sosial yang diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan memiliki peran yang signifikan dalam melindungi dan memberdayakan pekerja di Kota Medan. Data ini juga memberikan gambaran tentang sektor-sektor yang mungkin memiliki risiko kerja yang lebih tinggi dan kebutuhan perlindungan yang lebih besar di Kota Medan, dengan pemahaman ini BPJS Ketenagakerjaan dan pihak terkait dapat lebih menyesuaikan kebijakan dan program untuk meningkatkan kualitas hidup pekerja dan keluarga mereka di Kota Medan.

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota memiliki tanggung jawab untuk memastikan layanan yang diberikan kepada peserta dan penerima manfaat sesuai dengan standar kualitas pelayanan yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan merupakan suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan (Tjiptono, 2014). Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala pada kualitas pelayanan yang diterima oleh peserta dan penerima manfaat. Proses klaim yang lambat dan birokrasi yang rumit adalah salah satu kendala utama yang dihadapi peserta. Selain itu administrasi yang kompleks dan birokrasi yang menghambat merupakan isu signifikan dalam pengelolaan klaim. Kapasitas sumber daya manusia yang terbatas dan beban kerja yang tinggi juga memperburuk situasi ini, menjadikan proses klaim lebih lama dari yang diharapkan dan menambah frustrasi peserta.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang melibatkan kajian mendalam tentang efektivitas program, kendala administratif, dan teknologi informasi. Penelitian pertama yakni oleh Pambudi (2019). Hasil penelitian menemukan bahwa program Jaminan Sosial masih terdapat beberapa tantangan, salah satunya kurangnya kesadaran di kalangan pekerja tentang hak dan manfaat yang mereka terima melalui BPJS Ketenagakerjaan. Adapun rekomendasi yakni peningkatan sosialisasi dan pendidikan kepada pekerja mengenai hak dan manfaat jaminan sosial. Penelitian kedua oleh Mailina (2023) Penelitian ini

mengungkapkan bahwa keterlambatan dalam proses klaim sering kali disebabkan oleh kompleksitas prosedur administratif. Selain itu, pegawai BPJS Ketenagakerjaan sering kali mengalami beban kerja yang tinggi dan kekurangan pelatihan, yang berdampak pada kecepatan dan kualitas pelayanan. Penelitian ketiga oleh Maharani et al., (2021). Penelitian ini menyoroti pentingnya sistem manajemen kinerja yang terintegrasi dan pelatihan pegawai dalam meningkatkan kualitas layanan. BPJS Ketenagakerjaan hanya menyelenggarakan pelatihan berupa orientasi persiapan kerja (OPK) dan pelatihan untuk kenaikan jabatan sehingga tidak ada pelatihan untuk pembaharuan terhadap pengetahuan dan keterampilan karyawan. Selain itu, masih kurang efektifnya hasil dari pelaksanaan penilaian kinerja untuk memperbaiki kinerja karyawan. Penelitian ini menunjukkan perlunya evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam pengelolaan kinerja untuk meningkatkan kepuasan peserta.

Gabungan temuan ini dapat digunakan untuk merumuskan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan. Dalam mengevaluasi manajemen kinerja yang baik, peneliti menggunakan kriteria yang dikemukakan oleh Deming (Rumawas, 2021), yakni: 1) Menyusun Perencanaan, 2) Melakukan Tindakan Pelaksanaan, 3) Memonitor Pelaksanaan dan, 4) Mereview Hasil Capaian. Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Evaluasi Manajemen Kinerja BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota Melalui Standar Pelayanan untuk Peserta dan Penerima Manfaat".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan tipe deskriptif. Metode penelitian deskriptif adalah metode di mana seorang peneliti mengumpulkan data, menganalisis data secara kritis dan menyimpulkannya berdasarkan fakta-fakta pada saat penelitian berlangsung (Sugiyono, 2018). Lokasi pada penelitian ini berada di Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Medan Kota. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Teknik penentuan informan dilakukan melalui teknik *purposive sampling* yaitu metode menentukan informan berdasarkan karakteristik dan kriteria yang dianggap mampu menjawab permasalahan yang ada. Kemudian teknik analisis data yang digunakan diantaranya adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (verifikasi). Dalam menjaga keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi. Teknik ini merupakan cara untuk memeriksa keabsahan data dengan membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian dengan sumber lainnya (Moleong, 2017). Dalam penelitian ini triangulasi yang digunakan yaitu triangulasi metode dan Triangulasi sumber

data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi Manajemen Kinerja BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Melalui Standar Layanan Untuk Peserta dan Penerima Manfaat

Dalam aktivitas manajemen, pemanfaatan akan SDM yang dimiliki organisasi merupakan hal yang diprioritaskan (Maharani et al., 2021). Evaluasi kinerja dilakukan untuk memberikan penilaian terhadap hasil kerja atau prestasi kerja yang diperoleh organisasi, tim, atau individu (Wibowo, 2012). BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota memiliki tanggung jawab untuk memastikan layanan yang diberikan kepada peserta dan penerima manfaat sesuai dengan standar kualitas pelayanan yang telah ditetapkan. Adapun pelaksanaan Evaluasi Manajemen Kinerja BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota melalui Standar Layanan untuk Peserta dan Penerima Manfaat yang akan berkontribusi langsung pada kualitas pelayanan yang diterima oleh peserta, yang dapat dianalisis melalui proses manajemen kinerja Deming (Rumawas, 2021) yang akan membantu dalam menciptakan siklus perbaikan yang berkelanjutan dengan memperhatikan kualitas layanan melalui pemenuhan dimensi-dimensi SERVQUAL (*Service Quality, Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*) yang akan memberikan kerangka untuk menilai kualitas layanan dalam berbagai dimensi yang langsung berhubungan dengan pengalaman peserta. Peneliti memilih menggunakan teori tersebut karena dipandang sesuai, lebih tepat, dan lebih mampu mengukur terlaksananya Evaluasi Manajemen Kinerja BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan melalui Standar Layanan untuk Peserta dan Penerima Manfaat yang dilakukan secara terstruktur dan bertahap guna mencapai tujuan bersama perusahaan, dan tercapai kepuasan peserta akan pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota, yakni:

1. Perencanaan

Perencanaan adalah proses menetapkan tujuan dan menentukan apa yang harus dilakukan untuk mencapainya (Terry, 2012). Perencanaan merupakan langkah pertama yang penting dalam manajemen kinerja BPJS Ketenagakerjaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan diperoleh bahwa pada indikator perencanaan telah dilakukan mulai dari perencanaan tujuan perusahaan/instansi dan strategi yang jelas untuk meningkatkan kinerja BPJS Ketenagakerjaan. Dalam mendukung berjalannya tujuan utama BPJS Ketenagakerjaan melakukan penyusunan strategi dan peningkatan kualitas layanan melalui rencana jangka panjang dan rencana jangka pendek yakni dengan bukti fisik yaitu Rencana strategis perusahaan. Secara garis besar tujuan

dibentuknya rencana strategis pada BPJS Ketenagakerjaan yakni untuk memberikan pedoman bagi penyelenggara Jaminan Sosial, memperluas cakupan kepesertaan dan memaksimalkan program-program jaminan sosial yang berkualitas, inklusif, dan berkelanjutan. Perencanaan ini juga mencakup peningkatan aksesibilitas layanan dan penerapan sistem berbasis teknologi informasi dengan upaya memberikan kualitas pelayanan yang dapat memberikan respon yang baik, mudah dan cepat melalui fasilitas yakni Aplikasi *Jamsostek Mobile* (JMO). Namun dalam praktiknya masih ditemukan hambatan seperti aplikasi yang *error* dan kurangnya pemahaman masyarakat dalam menggunakan *Jamsostek Mobile* (JMO). Kemudian kendala pada standar layanan yang perlu ditinjau kembali ialah waktu klaim yang tidak sesuai.

Secara menyeluruh evaluasi manajemen kinerja BPJS Ketenagakerjaan pada indikator perencanaan sudah dilakukan dengan baik dan sesuai dengan teori manajemen kinerja guna meningkatkan kinerja perusahaan. Melalui indikator ini BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota dapat memahami lebih baik dinamika kepuasan peserta, BPJS Ketenagakerjaan juga dapat mengembangkan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan pengalaman peserta dan peningkatan partisipasi peserta.

2. Pelaksanaan

Pelaksanaan merupakan implementasi dari indikator perencanaan yang sudah disusun sedemikian rupa secara matang serta terperinci. Dalam hal kebijakan, pelaksanaan dapat diartikan sebagai sebuah proses dalam mengimplementasikan sebuah kebijakan (Desrinelti et al., 2021). Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa indikator pelaksanaan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota telah berhasil mengorganisir pembagian tugas yang jelas antara berbagai unit. Hal ini mempermudah koordinasi dan pencapaian standar layanan yang telah ditetapkan. Namun dalam pengukuran Pengelolaan SDM dan Pengembangan SDM masih belum dilakukan dengan baik. Kemudian dalam peningkatan infrastruktur teknologi sudah menunjukkan bahwa BPJS Ketenagakerjaan mampu menyediakan layanan yang efisien dan efektif. Selanjutnya dalam bidang pelayanan sudah dilaksanakan, namun masih kurang maksimal dilakukan karena masih minimnya komunikasi antara peserta dan pegawai mengenai kejelasan pelaksanaan program jaminan sosial sehingga menimbulkan ketidakpuasan peserta

3. Monitoring

Pada tahap ini manajer atau pengelola mengawasi dan memantau kinerja organisasi untuk memastikan bahwa semua kegiatan berjalan sesuai dengan rencana dan standar yang telah ditetapkan. Pengawasan merupakan jantung dari setiap

perusahaan yang sukses yang mana pengawasan ini berfungsi sebagai mekanisme pengendalian yang memastikan semua aktivitas berjalan sesuai dengan rencana dan tujuan yang telah ditetapkan (Wijaya & Habibi, 2024). Untuk mengukur indikator monitoring pada evaluasi manajemen kinerja BPJS Ketenagakerjaan Medan Kota peneliti menggunakan tolak ukur melalui Pemantauan Kinerja Layanan dengan Menetapkan Standar atau Ukuran dengan memperhatikan tingkat kepuasan peserta, penyelesaian keluhan peserta dan peningkatan partisipasi berdasarkan perencanaan dan indikator kesepakatan juga kesejahteraan peserta dan penerima manfaat.

Berdasarkan hasil wawancara dan analisis yang telah peneliti lakukan diketahui bahwa pada indikator monitoring dilaksanakan dengan kelangsungan kesejahteraan peserta dan kesepakatan yang dapat memberikan jaminan kepada peserta sehingga BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota handal dalam memberikan pelayanan dengan dituangkannya peraturan pemerintah mengenai standar dalam sanksi administratif juga pengawasan dan penanganan keluhan dari masing-masing program jaminan sosial.

Selanjutnya mengenai tingkat kepuasan peserta terhadap layanan BPJS Ketenagakerjaan di Medan Kota umumnya cukup tinggi, namun masih ada beberapa keluhan terkait dengan lamanya waktu tunggu dan keterlambatan klaim serta proses yang panjang dan berbelit-belit. Peserta yang merasa proses klaimnya tidak berjalan lancar mungkin mulai meragukan efektivitas dan keandalan BPJS Ketenagakerjaan, yang dapat berdampak pada reputasi dan pengurangan tingkat partisipasi masyarakat dalam program Jaminan Sosial.

Berdasarkan permasalahan tersebut BPJS Ketenagakerjaan melakukan monitoring kinerja serta melakukan peningkatan berkelanjutan berdasarkan evaluasi. Dalam pemantauan kinerja layanan pegawai pada bidang pelayanan harus bekerja dengan optimal berdasarkan standar layanan yang telah dalam melayani dan menangani peserta dengan memperhatikan Penggunaan *Key Performance Indicators* (KPI) yang dilakukan dengan menilai capaian kinerja melalui target yang telah ditetapkan dengan memperhatikan standar layanan. Dalam hal ini, peran *Key Performance Indicators* (KPI) tidak hanya sebagai alat evaluasi, tetapi juga sebagai motivator dan panduan bagi karyawan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

4. Review

Evaluasi kinerja, yaitu menganalisis apakah realisasi kinerja sesuai dengan rencana yang sudah ditetapkan sebelumnya. Peningkatan efisiensi dan efektivitas yang mendorong ke arah inovasi memerlukan usaha-usaha yang terencana dengan baik dan

terjamin keberlanjutannya untuk mempertajam arah dan meningkatkan kelayakan kegiatan, program, maupun kebijaksanaan dalam perspektif satu manajemen strategis (strategic management). Untuk itu penting melaksanakan penataan suatu organisasi perusahaan berdasarkan manajemen kinerja sehingga tercipta perusahaan yang go publik (Sihombing, 2021). Pada indikator ini peneliti mengevaluasi melalui pengumpulan umpan balik dari berbagai sumber untuk memberikan penilaian yang lebih objektif dan holistik, sehingga dapat menilai pencapaian yang telah dilakukan dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan dengan memperhatikan dimensi SERVQUAL. Melalui evaluasi kinerja yang mencakup umpan balik tentang aspek bukti fisik melalui fasilitas layanan yang diberikan, kehandalan pegawai dalam memberikan layanan, daya tanggap pegawai dalam melakukan pelayanan, jaminan bagi peserta saat menerima layanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan dan sikap empati dari pegawai dalam hal menerima dan mendengarkan keluhan dari peserta.

Berdasarkan hasil wawancara dan analisis diketahui bahwa pada indikator review mengenai pengaduan dan umpan balik pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota dapat dilakukan melalui *google review*. Secara garis besar ulasan positif yang diberikan mengenai fasilitas yang disediakan sudah baik dan membuat peserta nyaman, namun adapun ulasan negatif yakni mengenai waktu antrian dan sumber daya manusia yang dirasa kurang sehingga menyebabkan lama nya pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota. Selain itu peneliti juga melakukan wawancara lebih lanjut kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota, bahwa masih ditemukan ketidakpastian peserta yakni lambatnya proses klaim jaminan sosial di BPJS Ketenagakerjaan yang dapat menimbulkan berbagai dampak negatif, baik bagi pekerja yang menjadi peserta maupun bagi sistem secara keseluruhan. Keterlambatan klaim dapat mempengaruhi kondisi peserta, terutama jika klaim tersebut penting bagi pemenuhan kebutuhan mendesak mereka. Proses yang panjang dan berbelit-belit dapat meningkatkan stres dan kecemasan bagi peserta dan keluarga mereka, terlebih jika klaim berkaitan dengan kondisi kritis tertentu.

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dan hasil analisis yang telah dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa manajemen kinerja di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota masih terdapat beberapa kendala yang harus diperbaiki. Pada indikator perencanaan yang mencakup peningkatan aksesibilitas layanan dan penerapan sistem berbasis teknologi informasi yakni Aplikasi *Jamsostek Mobile* (JMO), ditemukan kendala seperti aplikasi yang

error, dan kurangnya pemahaman masyarakat dalam menggunakan aplikasi *Jamsostek Mobile* (JMO) ini sehingga diperlukan sosialisasi lebih lanjut. Dalam mencapai semua perencanaan yang telah ditetapkan, BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota telah merencanakan dan mengalokasikan sumber daya yang diperlukan untuk mendukung pelayanan dengan memperhatikan penambahan jumlah petugas, peningkatan pelatihan SDM dan peningkatan kualitas pelayanan. Kemudian pada indikator pelaksanaan diperoleh bahwa BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota telah berhasil melaksanakan standar layanan dengan baik melalui penggunaan teknologi. Namun, pada layanan klaim dan pendaftaran masih terdapat beberapa kendala dalam ketepatan waktu yang mungkin memerlukan pelatihan tambahan dan penguatan infrastruktur. Selanjutnya pada indikator monitoring BPJS Ketenagakerjaan masih ada tantangan dalam menjaga konsistensi pengawasan dan mengatasi keluhan peserta dengan cepat, terutama pada jam-jam sibuk yang harus di evaluasi dan ditingkatkan lagi. Terakhir pada indikator review, secara garis besar ulasan positif yang diberikan mengenai fasilitas yang disediakan sudah baik. Adapun ulasan negatif yakni mengenai waktu antrian dan sumber daya manusia yang dirasa kurang sehingga menyebabkan lama nya pelayanan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota. Dengan ini peneliti menyarankan untuk dilakukannya evaluasi lebih lanjut lagi dalam hal perbaikan sistem klaim dan pengelolaan SDM.

DAFTAR PUSTAKA

- Desrinelti, D., Afifah, M., & Gistituati, N. (2021). Kebijakan publik: konsep pelaksanaan. *JRTI (Jurnal Riset Tindakan Indonesia)*, 6(1), 83.
- Maharani, G., Ali, S., & Rialmi, Z. (2021). Pengaruh Pelatihan Kerja dan Penilaian Kinerja Terhadap Kinerja Karyawan Direktorat Umum dan SDM BPJS Ketenagakerjaan Pusat. *JMK (Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan)*, 6(2), 59. <https://doi.org/10.32503/jmk.v6i2.1516>
- Mailina, R. (2023). Analisis Klaim Bpjs Ketenagakerjaan (Studi Kasus Pekerja Informal Di Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa). *Jurnal Mirai Management*, 8(2), 373–380.
- Moleong. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Mulyadi, D. (2016). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti untuk Pelayanan Publik* (17th ed.). alfabeta.
- Nurlaili. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Pengurusan BPJS (Studi di Dinas Sosial Kota Tanjungbalai)* [Universitas Medan Area]. <https://repositori.uma.ac.id/jspui/bitstream/123456789/13602/2/171801076> - Nurlaili - Fulltext.pdf

- Pambudi, L. S. (2019). Pelaksanaan Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Bagi Pekerja Bukan Penerima Upah di Wilayah Kota Semarang Ditinjau Dari Permenaker Nomor 1 Tahun 2016. *Indonesian State Law Review*, 1(2), 208.
- Rumawas, W. (2021). *Manajemen Kinerja* (Cetakan Pe). Unsrat Press.
- Sihombing, J. (2021). Analisis Penerapan Manajemen Kinerja Terhadap Evaluasi Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen, Organisasi, Dan Bisnis*, Vol. 1(No 2), 287–297.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*. Kencana.
- Terry, G. R. (2012). *Dasar-dasar Manajemen*. Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. CV Andi Offset.
- Wibowo. (2012). *Manajemen Kinerja* (ketiga). PT. Raja Grafindo Persada.
- Wijaya, S. B., & Habibi, M. L. (2024). Analisis Proses Pengawasan Audit Dan Upaya Pencegahan Fraud Di Bpjs Ketenagakerjaan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 2(11), 1–13.