

Strategi dan Upaya Dalam Meningkatkan Kualitas dan Kuantitas Peserta BPJS Ketenagakerjaan di Kota Mataram

Rizqa Hikamtul Kausar¹, Alfin Haikal hak², Imam Radiman³, Dimas Satrio⁴

^{1,2,3,4}Universitas Muhammadiyah Mataram

Email: rizzaarrm@gmail.com

Abstract

Social Security Administrator for Employment is a social security agency responsible for providing social protection to all workers in Indonesia, both formal and informal. This study aims to analyse the strategies and efforts undertaken by the Social Security Administrator for Employment in Mataram City to improve service quality and increase the number of participants. The research employs a qualitative method using observation, interviews, and documentation techniques to obtain in-depth and contextual data. The results indicate that the Social Security Administrator for Employment Mataram City implements various strategies, including direct visits to companies with overdue contributions and unregistered workers, socialisation through neighbourhood heads, and the utilisation of mass media and digital platforms such as YouTube and Instagram. This comprehensive approach has successfully expanded participant reach and raised public awareness regarding the importance of social security protection for workers. Thus, the Social Security Administrator for Employment Mataram City plays a significant role in enhancing workers' welfare through inclusive and sustainable services.

Keywords: *Social Security Administrator for Employment, Social Protection, Workers, enhancing workers, Mataram City*

Abstrak

Badan Pengelola Jaminan Sosial Ketenagakerjaan adalah lembaga penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan yang bertugas memberikan perlindungan sosial kepada seluruh pekerja di Indonesia, baik pekerja formal maupun informal. Studi ini bertujuan untuk menganalisis strategi dan upaya yang dilakukan oleh Badan Pengelola Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Kota Mataram dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan jumlah peserta. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memperoleh data yang mendalam dan kontekstual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Badan Pengelola Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Kota Mataram menerapkan berbagai strategi, antara lain kunjungan langsung ke badan usaha yang menunggak iuran dan pekerja yang belum terdaftar, sosialisasi melalui kepala lingkungan, serta pemanfaatan media massa dan platform digital seperti Instagram. Pendekatan komprehensif ini berhasil memperluas jangkauan peserta dan meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya perlindungan jaminan sosial ketenagakerjaan. Dengan demikian, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Kota Mataram berperan signifikan dalam meningkatkan kesejahteraan tenaga kerja melalui pelayanan yang inklusif dan berkelanjutan.

Kata Kunci: *BPJS Ketenagakerjaan, Jaminan Sosial, Perlindungan Sosial, Pekerja, Kota Mataram*

PENDAHULUAN

Badan Pengelola Jaminan Sosial Ketenagakerjaan adalah Badan Hukum Publik yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden Republik Indonesia dalam menyelenggarakan program jaminan sosial bagi tenaga kerja. Lembaga ini memberikan perlindungan sosial kepada pekerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi tertentu yang timbul akibat hubungan kerja, seperti kecelakaan kerja, kematian, hari tua, dan pensiun. Kehadiran BPJS Ketenagakerjaan merupakan perwujudan dari amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 34 ayat (2) yang menyatakan bahwa "negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan" (UUD 1945, Amandemen keempat).

Pembentukan BPJS Ketenagakerjaan juga didasarkan pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang mengamanatkan penyelenggaraan jaminan sosial tenaga kerja secara menyeluruh, berkeadilan, dan berkelanjutan. Sebelumnya, bentuk perlindungan ketenagakerjaan telah berkembang sejak tahun 1947 melalui berbagai bentuk kebijakan seperti social security, asuransi tenaga kerja, dan Jamsostek (Jaminan Sosial Tenaga Kerja), hingga kemudian secara resmi berubah menjadi BPJS Ketenagakerjaan pada tahun 2014 (Suharto, 2013).

Tujuan utama dari BPJS Ketenagakerjaan yaitu memberikan perlindungan kepada pekerja agar dapat menjalankan pekerjaannya dengan aman dan produktif. Perlindungan ini secara langsung berkontribusi terhadap peningkatan produktivitas tenaga kerja dan pembangunan ekonomi nasional (Rasyid, 2020). Secara umum, fungsi utama dari BPJS Ketenagakerjaan meliputi : (1) Memberikan perlindungan dasar kepada tenaga kerja dan keluarganya dalam menghadapi risiko sosial dan ekonomi; (2) Menyelenggarakan program jaminan sosial seperti Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian, Jaminan Hari Tua, Jaminan Pensiun, dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan; (3) Mewujudkan jaminan sosial ketenagakerjaan yang berkelanjutan dan terpercaya; (4) Meningkatkan rasa aman, kemudahan, dan kenyamanan bagi peserta untuk meningkatkan produktivitas dan daya saing; (5) Memberikan kontribusi terhadap pembangunan nasional melalui tata kelola yang baik dan transparan (BPJS Ketenagakerjaan, 2022).

Program BPJS Ketenagakerjaan dibuat untuk menjawab kebutuhan pekerja dalam situasi kerja dan pascakarya. Misalnya, Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) mencakup pelayanan medis dan santunan akibat kecelakaan kerja, Jaminan Kematian (JKM) memberikan bantuan finansial kepada ahli waris, Jaminan Hari Tua (JHT) berfungsi sebagai tabungan pensiun, Jaminan Pensiun (JP) memastikan kelangsungan hidup pekerja setelah pensiun, dan Jaminan

Kehilangan Pekerjaan (JKP) memberikan kompensasi kepada pekerja Yang mengalami Pemutusan hubungan kerja (PHK) (Kementerian Ketenagakerjaan RI, 2021).

Pentingnya jaminan sosial ini diakui oleh pemerintah melalui Pasal 14 Undang-Undang BPJS yang mewajibkan seluruh pekerja, termasuk tenaga kerja asing yang telah bekerja minimal enam bulan, untuk menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan. Kebijakan ini mencerminkan peran negara dalam melindungi hak-hak pekerja dan mendorong pembangunan sistem kesejahteraan nasional (UU No. 24 Tahun 2011).

Sebagai bentuk implementasi pelayanan di daerah, BPJS Ketenagakerjaan membentuk kantor kantor cabang di seluruh Indonesia, termasuk di Kota Mataram. BPJS Ketenagakerjaan Kota Mataram yang beralamat Jalan Langko No.15, Taman Sari, Kec. Ampenan, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat, melayani pekerja dari berbagai sektor formal dan informal. Untuk meningkatkan cakupan dan partisipasi peserta, kantor ini menerapkan berbagai upaya dan strategi kepada publik. Strategi dan upaya ini diterapkan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan kuantitas peserta BPJS Ketenagakerjaan di Kota Mataram.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang didasarkan pada analisis kualitas secara mendalam melalui pengumpulan data nonnumerik, seperti wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi kasus. Metode ini berfokus pada makna, pengalaman subjektif, dan konteks sosial dibandingkan dengan data kuantitatif yang bersifat angka dan statistik. Dalam studi ini, penulis menerapkan pendekatan kualitatif dengan memanfaatkan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai sumber data utama sekaligus alat pengumpulan data yang utama. Observasi, sebagai metode penelitian naturalistik, memungkinkan peneliti untuk mengamati secara langsung dan berinteraksi dalam konteks aslinya tanpa manipulasi. Tujuannya adalah untuk memperoleh data yang kaya, mendalam, dan kontekstual yang tidak dapat diperoleh melalui metode kuantitatif seperti survei. Sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2019) dalam *Qualitative Research Journal*, pendekatan kualitatif menitikberatkan pada pemahaman makna serta interpretasi yang diberikan oleh subjek penelitian. Oleh karena itu, melalui teknik observasi, penulis dapat menyajikan deskripsi yang komprehensif dan mendalam mengenai fenomena yang dikaji.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan adalah lembaga pemerintah yang bertugas memberikan perlindungan jaminan sosial kepada tenaga kerja di Indonesia.

Lembaga ini sebelumnya dikenal sebagai Jamsostek (Jaminan Sosial Tenaga Kerja), dan resmi berganti nama menjadi BPJS Ketenagakerjaan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan) sejak 1 Januari 2014, sesuai dengan amanat Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Dalam implementasinya, BPJS Ketenagakerjaan menjalankan lima program utama yang dirancang untuk melindungi pekerja dari risiko sosial ekonomi, yaitu Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) yang menyediakan pelayanan pengobatan tanpa batas biaya, santunan, rehabilitasi, dan beasiswa bagi anak peserta meninggal akibat kecelakaan kerja, Jaminan Kematian (JKM) yang memberikan santunan uang tunai kepada ahli waris pekerja meninggal bukan karena kecelakaan kerja, Jaminan Hari Tua (JHT) berupa tabungan yang dapat dicairkan saat pensiun, cacat tetap, atau berhenti bekerja, Jaminan Pensiun (JP) yang menjaga kesejahteraan peserta dengan memberikan penghasilan bulanan saat masa pensiun atau cacat total dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP) yang membantu pekerja terkena PHK melalui bantuan uang tunai sementara, pelatihan kerja, dan akses pasar kerja.

Jaminan sosial ketenagakerjaan merupakan aspek penting dalam melindungi hak-hak pekerja di Indonesia. Oleh karena itu, BPJS Ketenagakerjaan menerapkan kebijakan inklusif yang tidak hanya mengakomodasi pekerja formal, tetapi juga pekerja informal agar dapat terdaftar sebagai peserta. Implementasi kebijakan ini membagi pekerja Indonesia menjadi dua kategori utama, yaitu Penerima Upah (PU) dan Bukan Penerima Upah (BPU).

Pekerja Penerima Upah (PU) adalah individu yang terikat secara formal dengan pemberi kerja melalui perjanjian kerja dan menerima upah secara rutin. Contoh pekerja PU meliputi karyawan perusahaan swasta, pegawai BUMN, dan buruh pabrik. Sedangkan pekerja Bukan Penerima Upah (BPU) bekerja secara mandiri tanpa hubungan kerja formal, seperti pedagang kaki lima, petani, dan nelayan. Dengan pembagian ini, BPJS Ketenagakerjaan berupaya menjangkau seluruh lapisan pekerja, baik yang bergerak di sektor formal maupun informal.

Dalam rangka memastikan terlaksananya jaminan sosial ketenagakerjaan bagi seluruh pekerja di Indonesia, negara melalui BPJS Ketenagakerjaan membuka kantor cabang di berbagai kota, termasuk Kota Mataram. Meskipun secara umum setiap kantor cabang memiliki standar pelayanan yang sama, BPJS Ketenagakerjaan Kota Mataram menerapkan strategi dan upaya khusus guna meningkatkan kualitas pelayanan serta jumlah peserta.

Dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanannya, BPJS Ketenagakerjaan Kota Mataram mempunyai beberapa upaya dan strategi. Menurut Chandler (1962), "Strategy is the determination of the basic long-term goals and objectives of an enterprise, and the adoption of

courses of action and the allocation of resources necessary for carrying out these goals." Artinya, "Strategi adalah penentuan tujuan dan sasaran jangka panjang dasar dari suatu perusahaan, diikuti dengan tindakan dan alokasi sumber daya untuk mencapai tujuan tersebut."

Adapun strategi yang digunakan oleh BPJS Ketenagakerjaan Kota Mataram dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kuantitas peserta BPJS Ketenagakerjaan di antaranya adalah: (1) Kunjungan ke badan usaha yang menunggak iuran. Dalam prosesnya, penunggakan iuran oleh badan usaha yang telah terdaftar sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan sering terjadi. Oleh karena itu, untuk menindaklanjuti hal tersebut, BPJS Ketenagakerjaan Kota Mataram melakukan kunjungan ke badan usaha yang menunggak iuran untuk mengobservasi kendala apa yang dialami oleh badan usaha; (2) Kunjungan dan sosialisasi kepada pekerja penerima upah yang belum terdaftar, salah satu usaha BPJS Ketenagakerjaan Kota Mataram dalam meningkatkan kuantitas peserta BPJS Ketenagakerjaan adalah dengan melakukan kunjungan kepada para pekerja penerima upah (badan usaha) yang belum terdaftar dan melakukan sosialisasi. Kunjungan dan sosialisasi ke badan usaha bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan mendorong pendaftaran pekerja formal secara menyeluruh; (3) Kunjungan dan sosialisasi kepada pekerja bukan penerima upah, pekerja informal umumnya memiliki keterbatasan akses informasi terkait jaminan sosial ketenagakerjaan. Oleh karena itu, BPJS Ketenagakerjaan Kota Mataram melakukan kunjungan dan edukasi langsung ke para pekerja informal agar mereka memahami manfaat dan prosedur pendaftaran. (4) Sosialisasi melalui kepala lingkungan (Kepling). Upaya dan strategi selanjutnya adalah melakukan kunjungan ke kepling-kepling yang ada di sekitar Mataram. Melalui kerja sama dengan lurah dan kepala lingkungan, BPJS Ketenagakerjaan melakukan sosialisasi kepada masyarakat secara luas. Strategi ini efektif dalam menjangkau masyarakat hingga tingkat paling bawah, sehingga kesadaran mengenai pentingnya jaminan sosial semakin meningkat. (5) Pemanfaatan media massa dan platform digital adalah upaya dan strategi yang terakhir untuk mengedukasi masyarakat melalui media massa. BPJS Ketenagakerjaan memperkenalkan jaminan sosial BPJS Ketenagakerjaan beserta program-programnya dengan mengunggah video di platform aplikasi Youtube dan Instagram. Video edukasi yang diunggah tidak hanya memperkenalkan program jaminan sosial, tetapi juga mempermudah akses layanan melalui aplikasi JMO (Jaminan Mobile).

Dari upaya dan strategi tersebut, BPJS Ketenagakerjaan Kota Mataram berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan sekaligus memperluas jangkauan peserta. Pendekatan langsung melalui kunjungan dan sosialisasi serta pemanfaatan teknologi digital menjadi kunci keberhasilan dalam menghadapi tantangan pendaftaran dan pembayaran iuran. Hal ini sejalan

dengan tujuan jaminan sosial ketenagakerjaan untuk melindungi seluruh pekerja tanpa terkecuali, baik di sektor formal maupun informal.

Strategi yang diterapkan BPJS Ketenagakerjaan Kota Mataram menunjukkan upaya nyata dalam memastikan bahwa seluruh pekerja dapat menikmati perlindungan sosial yang memadai, sehingga diharapkan kesejahteraan pekerja di Kota Mataram dapat meningkat secara signifikan.

SIMPULAN

BPJS Ketenagakerjaan adalah lembaga penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan di Indonesia yang mempunyai peran dalam memberikan perlindungan sosial bagi seluruh pekerja, baik berstatus penerima upah (formal) maupun bukan penerima upah (informal). Di Kota Mataram, BPJS Ketenagakerjaan menerapkan serangkaian strategi untuk meningkatkan kualitas layanan dan jumlah peserta, antara lain melalui kunjungan langsung ke badan usaha dan pekerja, sosialisasi melalui kepala lingkungan, serta pemanfaatan media massa dan platform digital. Pendekatan ini berhasil memperluas jangkauan jaminan sosial ketenagakerjaan dan meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya perlindungan sosial. Dengan strategi yang komprehensif dan inklusif tersebut, BPJS Ketenagakerjaan Kota Mataram berkontribusi secara signifikan dalam meningkatkan kesejahteraan pekerja di Kota Mataram.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriliani, A., Bawamenewi, V. A. (2024). Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan. *Karimah Tauhid*, 3(2), 1303-1314
- Dewantoro, R., Rini, E. S., Fadli. (2020). Strategi Bauran Pemasaran Jasa Program Perisai untuk Meningkatkan Jumlah Kepersertaan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 3(1), 724-737
- Harahap, M., Pratitis, S. A., & Sitorus, A. P. (2022). Aspek Hukum Ketenagakerjaan Terhadap Jaminan Hak Kehilangan Pekerjaan Berdasarkan UU No. 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja. *Jurnal Ilmiah Penelitian*, 2(2), 116-122
- Khofifah, N., Bakhri, S., & Wahyudi, I. (2023). Peran Jaminan Sosial Ketenagakerjaan dalam Kesejahteraan Pekerja di Masa Mendatang Pada Program BPJS Ketenagakerjaan. *JIEB: Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 9(3), 327-334
- Mayori, Z., Narundana, V. (2021). Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Kepesertaan Pada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen dan Bisnis (JMB)*, 2(1), 35-41
- Pratiwi, D. P., Fauzi, A., Gumelar, P. P., Ramdhani, R., Sasono, A., & Asmoroningtyas, T. (2023). Program BPJS Ketenagakerjaan dalam Menjamin Keselamatan dan Kesehatan Karyawan (Literature Review). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 4(6), 768-777
- Suharto, B. (2013). Sejarah perkembangan perlindungan ketenagakerjaan di Indonesia.

Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.

- Sutrisno, H. (2020). Pengaruh BPJS Ketenagakerjaan dalam Meningkatkan Kesejahteraan Tenaga Kerja. PREPOTIF Jurnal Kesehatan Masyarakat, 4(1), 78-84
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Saba Jaya Publisher
- Suwandi, F. R., Wardana, D. J. (2022). Aspek Hukum Keberlakuan BPJS Ketenagakerjaan Terhadap Perlindungan dan Keamanan Kerja. Sibatik Journal, 2(1), 251-262
- Rasyid, A. (2020). Peran BPJS Ketenagakerjaan dalam meningkatkan produktivitas tenaga kerja di Indonesia. Jurnal Ekonomi dan Pembangunan, 15(2), 123-135.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. (2011). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 116.