



## **Implementasi Kebijakan Program Jaminan Hari Tua (JHT) oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Kota Medan**

### ***Policy Implementation of The Establishment Guarantee Programme by The Social Security Provider Agency for Employment in Medan City***

**Ferdy Syahputra, Walid Musthafa Sembiring, & Marlina Deliana**

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Medan Area, Indonesia

#### **Abstrak**

Skripsi ini berjudul "Implementasi Kebijakan Program Jaminan Hari Tua (JHT) Oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kota Medan". Program jaminan sosial adalah salah satu tanggung jawab dan kewajiban negara kepada masyarakatnya yang disesuaikan dengan kondisi kemampuan keuangan negara. Selain itu, Program Jaminan Sosial juga merupakan salah satu bentuk perlindungan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup dan pekerjaan yang layak. Jaminan Hari Tua adalah sebuah program jaminan sosial yang memberikan perlindungan kepada peserta terhadap resiko yang terjadi di hari tua, dimana produktifitas peserta sudah menurun. Namun pada Tahun 2021 masih terlihat minim nya tingkat kepesertaan pada wilayah Sumbagut terlebih pada sektor informal. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif disebut juga metode penelitian naturalistic karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*Natural Setting*). Dalam penelitian ini bahwa penerapan kebijakan Program Jaminan Hari Tua oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kota Medan dilihat menggunakan teori Edward III komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi sudah berjalan dengan baik meskipun belum optimal, hal ini dapat dilihat dari belum meratanya komunikasi yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan Kota medan kepada masyarakat khususnya untuk kepesertaan pada sektor informal.

**Kata Kunci:** Jaminan Sosial; Program Jaminan Hari Tua; BPJS Ketenagakerjaan.

#### **Abstract**

*This thesis is entitled "Implementation of the Old Age Security Programme Policy by the Medan City Employment Social Security Administration Agency. The social security program is one of the responsibilities and obligations of the state to its people, which is adjusted to the condition of the state's financial capacity. Apart from that, the Social Security Program is also a form of social protection to ensure that all people can fulfill their basic needs and have a decent job. Old Age Security is a social security program that provides protection to participants against the risks that occur in old age, when the participant's productivity has decreased. However, in 2021 there is still a minimal level of participation in the North Sumatra region, especially in the informal sector. This research uses a qualitative method which is also called the naturalistic research method because the research is carried out in natural conditions (Natural Setting). In this study, the implementation of the Old Age Security Program policy by the Social Security Administrative Agency for Employment in Medan City was seen using Edward III's theory of communication, resources, dispositions, and bureaucratic structures that have been going well although not optimal, this can be seen from the uneven the communication carried out by the Medan City Employment BPJS to the community, especially for participation in the informal sector.*

**Keywords:** Social Security; Old Age Security Program; Employment BPJS

**How to Cite:** Ferdy Syahputra, Walid Musthafa Sembiring, Marlina Deliana. (2023). Implementasi Kebijakan Program Jaminan Hari Tua Oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pemerintahan (JIAAP)*, 2(2) 2023: 78-84,

## PENDAHULUAN

Undang-Undang No. 40 tahun 2004 menjelaskan bahwa jaminan sosial adalah sebuah wujud perlindungan sosial yang bertujuan untuk memastikan seluruh rakyat memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak. Dalam kerangka ini, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan program-program jaminan sosial yang dirancang untuk membantu masyarakat dalam mengatasi risiko kehidupan mereka. Tujuan utama dari program-program ini adalah untuk memastikan bahwa setiap warga negara dapat memiliki akses terhadap kebutuhan dasar seperti kesehatan, pendidikan, dan keamanan ekonomi (Herlina et al., 2020; Masitoh Sirait, 2020; Zakwani et al., 2020).

Program jaminan sosial ini dijalankan oleh pemerintah dengan mempertimbangkan kondisi keuangan negara. Dengan demikian, pemerintah harus mengalokasikan sumber daya secara bijaksana untuk mendukung program-program ini, sehingga masyarakat dapat mengandalkannya dalam memenuhi kebutuhan hidup mereka. Jaminan sosial bukan hanya tentang memastikan kebutuhan dasar, tetapi juga tentang memberikan akses kepada pekerjaan yang layak, sehingga setiap individu memiliki kesempatan untuk berkembang dan berkontribusi pada Masyarakat (Atikah Dwi Ramadhani, 2022; Santifa & Harahap, 2020; Simbolon et al., 2020).

Sistem Jaminan Sosial Nasional adalah suatu kerangka kerja yang mengatur pelaksanaan program jaminan sosial oleh berbagai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Dalam pelaksanaannya, sistem ini berlandaskan pada tiga asas utama, yaitu asas kemanusiaan, asas manfaat, dan asas keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Asas kemanusiaan menekankan pentingnya menghormati martabat manusia dan memberikan perlindungan kepada mereka dalam situasi-situasi yang rentan. Asas manfaat menuntut agar program-program jaminan sosial memberikan manfaat yang konkret kepada pesertanya, sementara asas keadilan sosial memastikan bahwa program ini merata dalam memberikan akses kepada seluruh masyarakat tanpa diskriminasi (Apriani et al., 2022; Khairati et al., 2023).

Dengan demikian, program jaminan sosial dan Sistem Jaminan Sosial Nasional adalah instrumen penting yang mendukung pembangunan sosial dan ekonomi yang inklusif di Indonesia. Mereka tidak hanya melindungi individu-individu dari risiko-risiko yang dapat menghancurkan kehidupan mereka, tetapi juga berkontribusi pada pembentukan masyarakat yang lebih adil dan berkeadilan bagi semua warga negara (Mubarq et al., 2023; Putria et al., 2023).

Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan langkah penting dalam mewujudkan tujuan sistem jaminan sosial nasional di Indonesia. BPJS didirikan untuk menjadi lembaga yang mengelola dan menyelenggarakan program-program jaminan sosial dengan prinsip-prinsip yang sesuai dengan asas-asas yang telah disebutkan dalam undang-undang tersebut, yaitu asas kemanusiaan, manfaat, dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia (Hia et al., 2021).

Pasal 2 Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 menegaskan bahwa BPJS bertugas menyelenggarakan jaminan sosial nasional, yang berarti BPJS memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan bahwa setiap warga negara Indonesia memiliki akses terhadap perlindungan sosial yang diperlukan. Dengan mematuhi asas kemanusiaan, BPJS diharapkan akan memberikan perlindungan dan bantuan kepada individu-individu yang membutuhkannya, terutama dalam situasi-situasi yang berpotensi merugikan mereka (Sitepu et al., 2019).

Selanjutnya, Undang-Undang tersebut menguraikan bahwa BPJS terdiri dari dua bagian utama, yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan bertanggung jawab menyelenggarakan program jaminan kesehatan, yang mencakup berbagai aspek perawatan medis untuk pesertanya. Program ini memiliki peran penting dalam memastikan bahwa akses terhadap layanan kesehatan berkualitas tersedia untuk semua warga (Noerjoedianto & Subandi, 2022; Pradinata, 2023).

Di sisi lain, BPJS Ketenagakerjaan bertanggung jawab atas empat program jaminan, yaitu jaminan kematian, jaminan kecelakaan kerja, jaminan pensiun, dan jaminan hari tua. Program ini mencakup perlindungan terhadap risiko-risiko yang terkait dengan dunia kerja, seperti kecelakaan, sakit, cacat, atau situasi keuangan di masa pensiun. Dengan menyediakan jaminan ini, BPJS Ketenagakerjaan membantu pekerja untuk merasa lebih aman dan terlindungi dalam menjalani kehidupan mereka dalam dan di luar lingkup pekerjaan (Suryani & Suharyanto, 2016).

Secara keseluruhan, Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 membentuk kerangka kerja yang kuat dan komprehensif untuk menyelenggarakan program-program jaminan sosial yang berdampak besar bagi kesejahteraan dan keamanan sosial rakyat Indonesia. Hal ini sejalan dengan visi pemerintah untuk menciptakan masyarakat yang lebih adil, inklusif, dan berkeadilan sosial melalui sistem jaminan sosial yang efektif.

Partisipasi masyarakat merupakan salah satu elemen kunci dalam upaya pemerintah untuk mencapai kesuksesan dalam pelaksanaan program-programnya di seluruh Republik Indonesia. Keberhasilan tidak hanya tergantung pada kemampuan aparatur pemerintah, tetapi juga sangat terkait dengan kemampuan untuk membangun rasa kepercayaan dan keterlibatan aktif masyarakat dalam menjalankan program yang telah dicanangkan oleh pemerintah. Masyarakat yang aktif berpartisipasi dapat menjadi mitra yang berharga dalam mencapai tujuan-tujuan program tersebut.

Partisipasi masyarakat memiliki peran penting dalam mengatasi keterbatasan biaya dan kemampuan pemerintah dalam melaksanakan program-program sosial, termasuk program Jaminan Hari Tua (JHT). Dalam konteks JHT, partisipasi masyarakat bisa berarti berkontribusi dalam bentuk pembayaran iuran atau berperan aktif dalam pengelolaan dana JHT. Dengan cara ini, program JHT dapat menjadi lebih berkelanjutan dan mampu memberikan manfaat yang lebih besar kepada Masyarakat (Dea et al., 2022).

Selain itu, pemerintah juga sangat membutuhkan partisipasi masyarakat sebagai sarana untuk memahami kebutuhan dan harapan masyarakat secara lebih baik. Melalui dialog yang kuat antara pemerintah dan masyarakat, informasi mengenai konteks lokal dan dampak sosial dari program JHT dapat diidentifikasi dan dipahami dengan lebih baik. Ini memungkinkan pemerintah untuk menyesuaikan program-program tersebut agar lebih relevan dan efektif dalam mencapai tujuan-tujuan perlindungan dan kesejahteraan sosial.

Dengan demikian, partisipasi masyarakat dalam program Jaminan Hari Tua (JHT) bukan hanya diinginkan, tetapi juga sangat dibutuhkan untuk mewujudkan visi negara dalam memberikan perlindungan sosial dan kesejahteraan kepada seluruh rakyat Indonesia. Melalui kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat, program JHT dapat menjadi lebih inklusif, efisien, dan berdampak positif bagi kehidupan masyarakat di masa tua mereka. Partisipasi aktif masyarakat adalah salah satu kunci keberhasilan pelaksanaan program-program jaminan sosial di Indonesia.

Partisipasi masyarakat merupakan modal utama dalam upaya mencapai sasaran program pemerintah diseluruh wilayah Republik Indonesia. Keberhasilan dalam pencapaian sasaran pelaksanaan program pemerintah bukan semata-mata didasarkan pada kemampuan aparatur pemerintah, tetapi juga berkaitan dengan upaya mewujudkan rasa kepercayaan masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam pelaksanaan program sudah dicanangkan pemerintah. Dengan adanya partisipasi masyarakat akan mampu mengimbangi keterbatasan biaya dan kemampuan pemerintah dalam pencapaian pelaksanaan program tersebut. Pemerintah sangat membutuhkan partisipasi masyarakat yang merupakan keterlibatan masyarakat dalam perubahan yang ditentukan sendiri dalam rangka pembangunan diri, kehidupan dan lingkungan mereka dengan cara memantapkan dialog antara masyarakat setempat dengan para staf yang melaksanakan persiapan, pelaksanaan dan *monitoring proyek*, agar mereka memperoleh informasi mengenai konteks lokal dan dampak-dampak sosial yang ditimbulkan dengan keberadaan proyek tersebut (Kurniaty et al., 2021; Sembiring et al., 2021).

Hal ini dapat dicapai apabila ada kesempatan bagi mereka untuk melakukan komunikasi dengan pihak terkait, sehingga program apapun yang direncanakan sudah selayaknya memperhatikan situasi setempat dan kebutuhan masyarakat sebagai kelompok sasaran, yang selanjutnya merupakan salah satu persyaratan agar kegiatan dapat dilaksanakan sesuai harapan dan masyarakat secara sukarela melakukan pengawasan guna dapat mewujudkan tujuan dari kegiatan yang direncanakan. Semakin baik tingkat komunikasi yang dilakukan maka semakin besar pula terjadinya persamaan persepsi antara para *stakeholders*. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka partisipasi masyarakat pada program Jaminan Hari Tua (JHT) sangatlah dibutuhkan guna mewujudkan tujuan negara untuk memberi kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan penulis adalah untuk mengetahui bagaimana Implementasi kebijakan program Jaminan Hari Tua oleh BPJS Ketenagakerjaan Di Kota Medan serta untuk mengetahui apa yang menjadi kendala dalam implementasi kebijakan program Jaminan Hari Tua oleh BPJS Ketenagakerjaan Di Kota Medan

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian deskriptif adalah pendekatan yang bertujuan untuk menggambarkan gejala, fakta, atau kejadian dengan cara yang sistematis dan akurat terkait dengan sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Dalam penelitian deskriptif, fokus utama adalah untuk mengumpulkan data dan informasi yang mendalam mengenai suatu fenomena atau peristiwa tanpa perlu menguji hipotesis (Sugiyono, 2013).

Menurut Usman (2009), metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk melakukan penjelasan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta serta karakteristik populasi tertentu. Penelitian kualitatif sering dijuluki sebagai "penelitian naturalistic" karena sering dilakukan dalam setting yang alamiah atau kondisi yang tidak terlalu diatur, dan dalam beberapa konteks, metode ini dapat dianggap sebagai bentuk penelitian etnografi, khususnya dalam bidang antropologi budaya (Sugiyono, 2013).

Dalam penelitian kualitatif, peneliti lebih fokus pada pemahaman mendalam mengenai subjek yang diteliti. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, analisis dokumen, atau teknik pengumpulan data kualitatif lainnya. Data kemudian dianalisis secara holistik dan interpretatif untuk memahami konteks, makna, dan hubungan yang muncul dari data tersebut (Moleong, 2011).

Metode kualitatif sering digunakan dalam penelitian yang mengarah pada pemahaman yang lebih mendalam tentang aspek-aspek kompleks dari fenomena manusia, masyarakat, budaya, atau konteks sosial tertentu. Ini memungkinkan peneliti untuk menggali dan menjelaskan nuansa, nilai-nilai, dan pemahaman yang mungkin sulit dipahami melalui metode penelitian kuantitatif (Moleong, 2011).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Implementasi Kebijakan Program Jaminan Hari Tua (JHT) oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Kota Medan**

George Edwards III dalam pandangannya menyatakan, bahwa tanpa implementasi yang efektif keputusan pembuat kebijakan tidak akan berhasil dilaksanakan. Implementasi kebijakan merupakan aktivitas yang terlihat setelah dikeluarkan pengarahannya yang sah dari suatu kebijakan yang meliputi upaya mengelola *input* untuk menghasilkan *output* atau *outcomes* bagi masyarakat, kemudian proses implementasi kebijakan baru akan dimulai apabila tujuan dan sasaran telah ditetapkan, program kegiatan telah tersusun dan dana telah siap dan disalurkan untuk mencapai sasaran (Winarno, 2008). George Edward III mengemukakan bahwa dalam implementasi kebijakan diperlukan variable-variabel pelaksanaan yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan, yaitu:

#### **1. Komunikasi**

Implementasi kebijakan merupakan salah satu tindakan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan sebelumnya (Winarno, 2008). Implementasi kebijakan adalah tahapan penting dalam realisasi kebijakan secara komprehensif, dalam pelaksanaannya BPJS Ketenagakerjaan Kota Medan berperan aktif terhadap kelancaran dalam Program Jaminan Hari Tua (JHT). Salah satunya dengan komunikasi yang baik yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan kepada masyarakat, Program ini dilakukan untuk mensejahterakan masyarakat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup dan pekerjaan yang layak. Keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus dapat dikomunikasikan kepada kelompok sasaran sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Sehingga penyampaian program atau sosialisasi kepada masyarakat sangat berpengaruh terhadap keberhasilan Program Jaminan Hari Tua yang dilaksanakan oleh BPJS Ketenagakerjaan Kota Medan. Walaupun Komunikasi telah dilakukan dengan baik oleh BPJS Ketenagakerjaan Kota Medan tetapi masih terdapat masyarakat yang tidak terkomunikasi oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Kota Medan terkait Program Jaminan Hari Tua.

#### **2. Sumber Daya**

Sumber daya ini merupakan faktor yang sangat penting untuk implementasi kebijakan agar efektif karena walaupun kebijakan sudah dapat dikomunikasikan dengan baik tetapi apabila implementor kekurangan sumber daya untuk melaksanakan, implementasi tidak dapat berjalan secara efektif (Winarno, 2008). Tanpa sumber daya, kebijakan hanya tinggal diatas kertas saja

dan tidak ada yang mengimplementasikannya. Implementasi program harus didukung dengan sumber daya yang layak dan memadai, sumber daya tersebut yaitu sumber daya manusia dan sumber daya berupa fasilitas sarana dan prasarana. Jika dilihat dari tingkat sumber daya manusia di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Medan dapat dikatakan cukup layak dan memadai, dengan mengacu pada rutin nya diadakan kegiatan pengembangan kompetensi pegawai untuk mendukung tercapainya *standart* kompetensi yang dipersyaratkan oleh BPJS Ketenagakerjaan Kota Medan. Dan Sumber daya non manusia yang ada pada BPJS Ketenagakerjaan juga cukup lengkap berupa fasilitas toilet, meja pelayanan, tempat parkir yang luas, serta tempat duduk yang nyaman untuk menunggu waktu antrian dan juga berupa sebuah aplikasi Bernama Jamsostek Mobile (JMO) merupakan aplikasi resmi BPJS Ketenagakerjaan yang berfungsi sebagai media layanan informasi Program BPJS Ketenagakerjaan, dan media pelaporan serta pengaduan atas ketidaksesuaian status kepesertaan, jumlah upah dan jumlah karyawan yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun dan untuk sumber daya berupa fasilitas loket pembayaran iuran peserta PU dan BPU dapat dilakukan di semua gerai Indomaret atau Alfamart. Akan tetapi sarana dan prasarana berupa meja pelayanan peserta BPJS Ketenagakerjaan masih dirasakan kurang oleh peserta sehingga menyebabkan antrian panjang untuk mendapatkan pelayanan dan menyebabkan lama nya waktu menunggu antrian sehingga para peserta merasa kurang terlayani.

### **3. Disposisi**

Disposisi merupakan kecenderungan sikap, keinginan, dan komitmen pelaksana kebijakan untuk melaksanakan sebuah kebijakan yang ditetapkan (Winarno, 2008). Dalam implementasi kebijakan program jaminan hari tua yang diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan Kota Medan, kemauan dan kesungguhan para pelaksana dinilai sudah baik. Walaupun dengan berbagai kekurangan dan kendala yang dihadapi, mereka tetap berusaha untuk mesiasatinya seperti penggunaan fasilitas pribadi untuk turun langsung kelapangan agar seluruh lapisan masyarakat tersampaikan informasi mengenai BPJS Ketenagakerjaan. Serta melakukan pelayanan yang baik dan prima serta ramah kepada masyarakat. Juga selalu menjaga komitmen untuk terus meningkatkan kinerja pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga diharapkan seluruh peserta dapat semakin merasakan manfaat hadirnya BPJS Ketenagakerjaan.

### **4. Struktur Birokrasi**

Indikator yang terakhir di dalam teori implementasi kebijakan Edward III adalah struktur birokrasi, birokrasi merupakan salah satu institusi yang paling sering bahkan bahkan secara keseluruhan menjadi pelaksana kegiatan/program (Winarno, 2008). Eksistensi birokrasi tidak hanya dalam struktur pemerintahan, tetapi juga dalam Lembaga-lembaga swasta dan lain sebagainya. Menurut Edward III terdapat dua karakteristik utama dari struktur birokrasi yakni fragmentasi dan *standard operational procedure* (SOP).

#### **a. Fragmentasi**

Fragmentasi adalah karakteristik pertama yang tercakup dalam variabel struktur birokrasi, fragmentasi juga berpengaruh dalam pelaksanaan kebijakan. Fragmentasi merupakan penyebaran tanggung jawab suatu kebijakan kepada beberapa divisi yang berbeda sehingga memerlukan koordinasi (Winarno, 2008). Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, struktur organisasi pada BPJS Ketenagakerjaan Kota Medan menggambarkan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain sehingga hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi. Dalam struktur organisasi ini pola koordinasi yang terjalin menempatkan Kepala Kantor Cabang sebagai pejabat tertinggi dimana setiap bagian-bagian organisasi terhubung dengan rantai komando langsung ke Kepala Kantor Cabang.

#### **b. Standard Operational Procedure (SOP)**

*Standard operational procedure* merupakan perkembangan dari tuntutan internal akan kepastian waktu, sumber daya serta kebutuhan penyeragaman dalam organisasi kerja yang kompleks dan luas (Winarno, 2008). SOP biasanya digunakan untuk menanggulangi keadaan-keadaan umum diberbagai sektor publik dan swasta. Dengan menggunakan SOP para pelaksana dapat mengoptimalkan waktu yang tersedia dan dapat berfungsi untuk menyeragamkan tindakan-tindakan pejabat dalam organisasi yang kompleks dan tersebar luas. Sehingga dapat menimbulkan fleksibilitas yang besar dan kesamaan yang besar dalam penerapan peraturan. Implementasi Kebijakan Program Jaminan Hari Tua Sudah menerapkan SOP atau prosedur-prosedur kerja dengan harapan, sumber daya manusia pengampu kebijakan mampu menjalankan tugasnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam SOP sehingga dapat menimbulkan efektivitas dan efisiensi kerja agar tercipta pelayanan yang baik, aman, dan nyaman. *Standard Operating Procedure* (SOP) tersebut tertuang dalam Peraturan Direksi BPJS

Ketenagakerjaan Nomor: PERDIR/38/092015 tentang pedoman benturan kepentingan BPJS Ketenagakerjaan, disebutkan bahwa kode etik BPJS Ketenagakerjaan merupakan sekumpulan norma atau nilai yang diyakini oleh insan BPJS Ketenagakerjaan sebagai suatu standar perilaku berlandaskan peraturan perundang-undangan.

### **Faktor Penghambat dan Pendukung**

Faktor penghambat dalam implementasi Kebijakan Program Jaminan Hari Tua memiliki dampak yang signifikan terhadap kesuksesan program ini. Persepsi masyarakat yang mengambil dana dari Program Jaminan Hari Tua sebelum memasuki usia yang tepat untuk menerima manfaat program merupakan salah satu kendala utama. Hal ini mengindikasikan adanya pemahaman yang kurang tepat atau kesalahan dalam pelaksanaan program, yang berdampak pada sasaran program yang tidak tercapai dengan efektif. Untuk mengatasi masalah ini, perlu dilakukan edukasi dan sosialisasi yang lebih baik kepada masyarakat tentang pentingnya menjaga dana Jaminan Hari Tua hingga mencapai usia pensiun.

Selain itu, kekurangan meja pelayanan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kota Medan yang menyebabkan antrian panjang dan waktu tunggu yang lama juga merupakan faktor penghambat yang perlu diperhatikan. Ini bisa mengakibatkan ketidaknyamanan bagi peserta program dan potensial mengurangi kepercayaan mereka terhadap pelayanan BPJS. Solusi untuk masalah ini bisa termasuk peningkatan infrastruktur dan manajemen pelayanan yang lebih efisien.

Di sisi lain, faktor pendukung yang disebutkan, yaitu bantuan PBI dari pemerintah Sumatera Utara, merupakan langkah positif yang dapat memperkuat implementasi Program Jaminan Hari Tua. Dukungan finansial ini membantu meringankan beban peserta program dan menunjukkan komitmen pemerintah dalam memastikan keberlanjutan program tersebut. Upaya seperti ini penting untuk memastikan bahwa program-program jaminan sosial dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat.

Dalam rangka meningkatkan keberhasilan Program Jaminan Hari Tua, penting untuk terus mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dan berupaya mengatasinya, sementara faktor pendukung yang sudah ada harus terus ditingkatkan. Dengan begitu, program ini dapat berjalan lebih efektif dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi pesertanya, sesuai dengan tujuan awal dari program jaminan sosial.

### **SIMPULAN**

Implementasi Kebijakan Program Jaminan Hari Tua Di Kota Medan belum berjalan secara optimal, hal tersebut dinilai dari 2 indikator Implementasi Kebijakan yang terkendala yaitu Indikator Komunikasi, proses komunikasi yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan kepada masyarakat Kota Medan masih belum merata khususnya untuk kepesertaan pada sektor informal. Kemudian kendala dari Indikator sumber daya berupa fasilitas sarana dan prasarana yaitu meja pelayanan yang masih dirasakan kurang oleh peserta sehingga mengakibatkan antrian panjang untuk mendapatkan pelayanan sehingga berujung pada lama nya waktu menunggu antrian. Sedangkan dari indikator disposisi, kemauan dan kesungguhan para pelaksana dalam melakukan implementasi kebijakan program Jaminan Hari Tua Di Kota Medan dinilai sudah baik. Dan dari indikator terakhir yaitu struktur birokrasi dapat dikatakan bahwa struktur birokrasi pada BPJS Ketenagakerjaan Medan Kota menggambarkan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara satu dengan yang lain sehingga hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi. Faktor Pendukung Implementasi Kebijakan datang dari Pemerintah Sumut berupa bantuan iuran sebesar 3 bulan yaitu PBI (penerima bantuan iuran) sedangkan faktor penghambatnya adalah Persepsi Masyarakat yang sudah mengambil dana dari Program Jaminan Hari Tua sebelum dirinya memasuki hari tua (dimana keadaan sudah tidak memungkinkan lagi untuk bekerja) sehingga Program yang telah di skema kan oleh Negara ini tidak tepat sasaran.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Apriani, L., Nasution, I., & Suharyanto, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr . R . M Djoelham Kota Binjai. *Strukturasi : Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 4(2), 108–114. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v4i2.1405>
- Atikah Dwi Ramadhani, A. & B. M. B. (2022). Efektivitas Pelayanan Keluarga Berencana Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Puskesmas Sentosa Baru Kecamatan Medan Perjuangan Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 4(1), 79–86. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v4i1.1186>

- Dea, S., Ginting, A., Suharyanto, A., & Batubara, B. M. (2022). Evaluasi Penyaluran Program Anggaran Dana Desa Di Desa Pamah Kecamatan Tanah Pinam Kabupaten Dairi. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 4(1), 46–55. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v4i1.1183>
- Herlina, H., Warjio, W., & Siregar, N. S. S. (2020). Implementasi Program Keluarga Harapan Di Kelurahan Sumber Sari Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(2), 153–161. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v2i2.55>
- Hia, E. N., Siagian, M., & Achmad, N. (2021). Implementasi Family Development Session Program Keluarga Harapan. *Perspektif*, 10(1), 128–139. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i1.4146>
- Khairati, W., Angelia, N., & Kurniaty, E. Y. (2023). Implementasi Pelayanan Lapak Asik Berbasis Online dalam Klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 5(1), 20–26.
- Kurniaty, E. Y., Muda, I., Batubara, B. M., Jamil, B., & Suharyanto, A. (2021). Sosialisasi Program Seksi Ketentraman Dan Ketertiban Kepada Masyarakat Di Kecamatan Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang Untuk Menunjang Program Pemerintah Daerah. *Pelita Masyarakat*, 3(1), 6–16.
- Masitoh Sirait, W. A. K. (2020). *Kebijakan Penyaluran Beras Sejahtera Madani di Kelurahan Pematang Pasir Kecamatan Teluk Nibung Kota Tanjungbalai*. 1(2), 99–108.
- Moleong, L. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Mubarq, M. R., Hakim, L., & Rahman. (2023). Analisis Dinamika Hubungan Pemerintah Pusat dan Daerah Dalam Penanggulangan Pandemi Covid-19 di Indonesia Analysis of Dynamic Relationships of Central and Local Government in Management of The Covid. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 5(1), 36–45.
- Noerjoedianto, D., & Subandi, A. (2022). Kajian Status Sosial Ekonomi Keluarga dalam Pemilihan Asuransi Kesehatan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(1), 732–739. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i1.1145>
- Pradinata, M. J. (2023). Eksistensi UMKM dalam Aspek Jaminan/Agunan Kredit serta Perlindungan Hukumnya dan Kebijakan Pemerintah Dalam Rangka Melaksanakan Pembangunan Ekonomi Nasional. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(3), 2074–2082. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i3.1596>
- Putria, E., Jamil, B., & Angelia, N. (2023). *Analisis Efektivitas Pelayanan E-KTP Melalui Aplikasi Sibisa ( Studi Kasus Kantor Kecamatan Medan Marelan )*. 5(1), 1–12.
- Santifa, M., & Harahap, D. (2020). Evaluasi Program Pemberdayaan Masyarakat Melalui Bank Sampah Mawar Sejadi di Kelurahan Sijambi Kecamatan Datuk Bandar Kota Tanjung Balai. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(1), 89–98.
- Sembiring, W. M., Kurniaty, E. Y., Lubis, Y. A., Jamil, B., & Suharyanto, A. (2021). Sosialisasi Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah Di Kelurahan Hamdan Kecamatan Medan Maimun Kota Medan. *Pelita Masyarakat*, 2(2), 111–117. <https://doi.org/10.31289/pelitamasyarakat.v2i2.4875>
- Simbolon, N. R. B., Marlon Sihombing, Kusmanto, H., & Isnaini. (2020). Implementasi Program Kartu Indonesia Sehat Implementation of the Indonesia Healthy Card Program. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(2), 147–155.
- Sitepu, Y. A., Kadir, A., & Dewi, R. (2019). Evaluasi Program Keluarga Harapan di Desa Minta Kasih Kecamatan Salapian Kabupaten Langkat. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1(1), 54–61.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Alfabeta.
- Suryani, A. I., & Suharyanto, A. (2016). Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kesehatan di Rumah Sakit Umum Sibuhuan. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 4(1), 86–99.
- Winarno, B. (2008). *Kebijakan Publik: Teori dan Proses. Edisi Revisi*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Zakwani, K., Kusmanto, H., & Kadir, A. (2020). Implementasi Program Percepatan Sertifikasi Barang Milik Negara Berupa Tanah. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(1), 75–81. <http://jurnalmahasiswa.uma.ac.id/index.php/tabularasa>
- Blog Resmi BPJS Ketenagakerjaan, Jaminan Hari Tua dalam <http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id>.**
- UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang sistem jaminan sosial nasional.
- UU Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja Kluster Ketenagakerjaan.
- UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Nasional
- PP RI No.46 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua