



Strategi dan Upaya yang Dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan Kota Medan Dalam Meningkatkan Kualitas dan Kuantitas Peserta BPJS Ketenagakerjaan di Kota Medan

Ruth Evelonia Hariani Siburian¹

¹Universitas Sumatera Utara

ARTICLE INFO

Article history:

Received April 30, 2025

Revised May 23, 2025

Accepted May 28, 2025

Available online June 02, 2025

Kata kunci:

BPJS Ketenagakerjaan, jaminan sosial, perlindungan tenaga kerja, pekerja formal dan informal, Kota Medan

Keywords:

BPJS Ketenagakerjaan, social security, worker protection, informal workers, Medan



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRAK

BPJS Ketenagakerjaan merupakan 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 BPJS Ketenagakerjaan Kota Medan 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 BPJS Ketenagakerjaan Kota Medan 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 YouTube dan Instagram. Pendekatan komprehensif ini berhasil memperluas jangkauan peserta dan meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya perlindungan jaminan sosial ketenagakerjaan. Dengan demikian, BPJS Ketenagakerjaan Kota Medan berperan signifikan dalam meningkatkan kesejahteraan tenaga kerja melalui pelayanan yang inklusif dan berkelanjutan.

ABSTRACT

BPJS Ketenagakerjaan is a social security agency responsible for providing social protection to all workers in Indonesia, both formal and informal. This study aims to analyze the strategies and efforts undertaken by BPJS Ketenagakerjaan in Medan 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 BPJS Ketenagakerjaan Medan City implements various strategies, including direct visits to companies with overdue contributions and unregistered workers, socialization through neighborhood heads, and the utilization 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, BPJS Ketenagakerjaan Medan City plays a significant role in enhancing workers' welfare through inclusive and sustainable services.

PENDAHULUAN

BPJS 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*

*Corresponding author

E-mail addresses: ruthevelonia04@gmail.com

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 adalah 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 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).

Setiap program BPJS Ketenagakerjaan dirancang untuk menjawab kebutuhan pekerja dalam situasi kerja dan pasca kerja. 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 Medan. BPJS Ketenagakerjaan Kota Medan yang beralamat di Jalan Kapten Pattimura No. 334, Medan, 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 Medan.

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 non-numerik, seperti wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi kasus. Metode ini lebih menekankan 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 dengan 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

BPJS Ketenagakerjaan (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 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 Medan. Meskipun secara umum setiap kantor cabang memiliki standar pelayanan yang sama, BPJS Ketenagakerjaan Kota Medan menerapkan strategi dan upaya khusus guna meningkatkan kualitas pelayanan serta jumlah peserta.

Dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanannya, BPJS Ketenagakerjaan kota Medan 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 Medan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kuantitas peserta BPJS Ketenagakerjaan diantaranya adalah:

1. Kunjungan ke badan usaha yang menunggak iuran.
Dalam prosesnya, penunggakan iuran oleh badan usaha yang telah terdaftar menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan sering terjadi. Oleh karena itu, untuk menindaklanjuti hal tersebut, BPJS Ketenagakerjaan kota Medan 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 Medan 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 Medan 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 Medan sekitar. 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.
Upaya dan strategi yang terakhir adalah mengedukasi masyarakat melalui media massa. BPJS Ketenagakerjaan memperkenalkan jaminan sosial BPJS Ketenagakerjaan beserta program-programnya dengan mengupload 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 berbagai upaya dan strategi tersebut, terlihat bahwa BPJS Ketenagakerjaan Kota Medan 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.

Secara keseluruhan, strategi yang diterapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan Kota Medan menunjukkan upaya nyata dalam memastikan bahwa seluruh pekerja dapat menikmati perlindungan sosial yang memadai, sehingga diharapkan kesejahteraan pekerja di Kota Medan dapat meningkat secara signifikan.

SIMPULAN

BPJS Ketenagakerjaan sebagai lembaga penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan di Indonesia memiliki peran penting dalam memberikan perlindungan sosial bagi seluruh pekerja, baik yang berstatus penerima upah (formal) maupun bukan penerima upah (informal). Di Kota Medan, BPJS Ketenagakerjaan menerapkan berbagai 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 Medan berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kesejahteraan pekerja di Kota Medan.

REFERENSI

- 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
- Dewantoro, R., Rini, E. S., Fadli. (2020). Strategi Bauran Pemasaran Jasa Program Perisai Untuk Meningkatkan Jumlah Kepesertaan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 3(1), 724-737
- Sutrisno, H. (2020). Pengaruh BPJS Ketenagakerjaan dalam Meningkatkan Kesejahteraan Tenaga Kerja. *PREPOTIF Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 4(1), 78-84
- Suwandi, F. R., Wardana, D. J. (2022). Aspek Hukum Keberlakuan BPJS Ketenagakerjaan Terhadap Perlindungan dan Keamanan Kerja. *Sibatik Journal*, 2(1), 251-262
- 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
- Apriliani, A., Bawamenewi, V. A. (2024). Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan. *Karimah Tauhid*, 3(2), 1303-1314
- 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.
- 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.