

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul **“Prosedur Klaim dan Realisasi Manfaat Jaminan Kematian (JKM) bagi Ahli Waris di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi”**, Melalui tahapan-tahapan yang telah ditetapkan, dapat dikatakan bahwa prosedur klaim JKM telah dilaksanakan secara tertib dan terstruktur. Dalam proses ini, ahli waris melakukan penyerahan berkas, petugas melakukan pemeriksaan dan verifikasi kebenaran berkas, data peserta diverifikasi dan divalidasi, serta pemberian santunan kepada ahli waris. Sebelum masuk ke proses validasi dan pembayaran, setiap tahapan dikoordinasikan dengan bantuan petugas pelayanan seperti penata pelayanab yang berperan penting dalam melakukan verifikasi keabsahan klaim dan keabsahan berkas. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi telah memiliki alur yang akuntabel dan transparan.

Seluruh prosedur klaim JKM di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi telah diarahkan oleh Standard Operating Procedure (SOP) terkait baik dari segi kebijakan maupun acuan kerja. SOP ini dimaksudkan untuk menjamin setiap klaim ditangani secara ahli, terbuka, dan sesuai dengan standar mutu layanan lembaga. SOP tersebut memuat informasi mengenai kelengkapan berkas ahli waris, batas waktu penyelesaian klaim, serta prosedur internal untuk validasi dan verifikasi data. SOP ini telah diikuti oleh petugas lapangan khususnya di bagian layanan klaim saat menerima dokumen, memasukkan data ke dalam sistem informasi, dan melaporkan hasil verifikasi kepada atasan yang ditunjuk.

Sejumlah masalah tetap ditemukan selama proses klaim berlangsung yang mengakibatkan keterlambatan dalam klaim. Masalah tersebut meliputi keterlambatan ahli waris dalam mengumpulkan dokumen, kesalahan pengisian formulir, dan ketidaktahuan peserta akan langkah-langkah yang diperlukan. Tantangan tersebut disebabkan oleh variabel eksternal, khususnya yang berkaitan dengan kesiapan dan keakraban ahli waris dengan prosedur administratif yang diperlukan, bukan oleh penerapan yang berbeda dari SOP. Akibatnya, meskipun

proses penerapan klaim dan realisasi manfaat JKM mengikuti SOP, efektivitasnya masih harus ditingkatkan dengan mengambil sikap yang lebih agresif terhadap peserta.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi telah menyelesaikan proses klaim dan merealisasikan manfaat JKM dengan benar, sesuai dengan standar SOP yang ditetapkan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Namun, kualitas layanan perlu ditingkatkan dengan meningkatkan sistem komunikasi, memanfaatkan teknologi informasi secara maksimal, dan memperkuat kemampuan sumber daya manusia dalam memberikan layanan publik yang cepat, akurat, dan transparan. Dengan demikian, layanan yang diberikan kepada masyarakat akan lebih optimal dan responsif.

6.2 Saran

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mempercepat proses klaim manfaat JKM, sebaiknya BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jambi memperkuat kegiatan sosialisasi kepada masyarakat terkait tata cara pengajuan klaim secara lebih detail dan mudah dipahami. Dengan demikian, diharapkan realisasi manfaat JKM bagi para penerima manfaat dapat berlangsung lebih optimal sesuai dengan tujuan utama program jaminan sosial ketenagakerjaan.