

## **ABSTRAK**

### **PROSEDUR PELAYANAN BAGI PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN DI KOTA BANDAR LAMPUNG**

**Oleh**

**Riyadi**

Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada seluruh rakyat Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab permasalahan tentang bagaimanakah prosedur pelayanan bagi peserta badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) ketenagakerjaan dan faktor penghambat dalam melakukan pelayanan bagi peserta jaminan sosial ketenagakerjaan di kota Bandar Lampung.

Penelitian ini dilakukan melalui pendekatan yuridis normatif dan yuridis empiris dengan data primer, data sekunder dan data tersier, dimana masing-masing data diperoleh dari penelitian kepustakaan dan studi lapangan. Analisis data dilakukan secara kualitatif

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan bagi peserta jaminan sosial meliputi pelayanan pendaftaran bagi peserta jaminan sosial dan pelayanan klaim bagi peserta jaminan sosial. Pelayanan pendaftaran dan klaim jaminan peserta badan penyelenggara jaminan sosial bisa dilakukan dengan dua cara yaitu secara *online* dan secara *offline*. Jumlah peserta aktif BPJS ketenagakerjaan kota Bandar Lampung sebanyak 364.075 peserta dan peserta tidak aktif sebanyak 106.683 peserta. Faktor penghambat dalam memberikan pelayanan bagi peserta jaminan sosial meliputi faktor internal dan eksternal. Faktor internal yaitu kurang terampilnya sumber daya manusia, proses administrasi yang terlalu panjang, serta fasilitas yang kurang memadai, sedangkan faktor eksternal yaitu kurangnya pemahaman pengusaha, dana perusahaan yang terbatas, kurangnya kepercayaan perusahaan terhadap BPJS ketenagakerjaan dan masih banyak perusahaan yang masih mendaftarkan sebagian pekerjanya saja.

**Kata Kunci : Prosedur; Pelayanan; Jaminan Sosial**

## **ABSTRACT**

### ***SERVICE PROCEDURES FOR PARTICIPANTS OF EMPLOYMENT SOCIAL SECURITY (BPJS) IN BANDAR LAMPUNG***

***By***

**Riyadi**

*The implementation of the social security program is one of the responsibilities and obligations of the state to provide socio-economic protection to all Indonesian. This study aims to address the problem of how the service procedures for participants of employment social security and inhibiting factors in providing services for labor social security participants in Bandar Lampung.*

*This research was conducted through a normative and empirical juridical approach with primary data, secondary data and tertiary data, where each data was obtained from library research and field studies. Data analysis was carried out qualitatively*

*The results showed that service procedures for social security participants include registration services for social security participants and claim services for social security participants. Registration services and claim guarantees of social security organizers can be done in two ways, online and offline. The number of active BPJS labor participants in the city of Bandar Lampung were 364,075 and inactive participants were 106. 683 participants Inhibiting factors in providing services for social security participants included internal and external factors. Internal factors are lack of skilled human resources, administrative processes that are too long, and inadequate facilities, while external factors are lack of understanding of employers, limited company funds, lack of company confidence in BPJS employment and there are still many companies that register only a portion of their workers .*

***Keywords: Procedure; Service; Social Security***