



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**IMPLEMENTASI PROGRAM JAMINAN HARI TUA  
PADA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN  
SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN CABANG  
CILANDAK  
SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

**Nisa Ulkhofifah  
NPM. 183112351550187**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK**

**JAKARTA, 2022**



**UNIVERSITAS NASIONAL**

***IMPLEMENTATION OF THE OLD AGE INSURANCE  
PROGRAM AT THE CILANDAK BRANCH OF  
EMPLOYMENT SOCIAL SECURITY  
ADMINISTRATION AGENCY (BPJS)***

***UNDERGRADUATE THESIS***

*Submitted as one of the conditions to a bachelor's degree in public  
Administration (S.AP)*

**Nisa Ulkhofifah  
NPM. 183112351550187**

***FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE  
DEPARTMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION  
JAKARTA, 2022***



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**JAKARTA**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Nisa Ulkhofifah  
Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351550187  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Implementasi Program Jaminan Hari Tua Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Cilandak  
Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disahkan

Jakarta, 12 September 2022

Dosen Pembimbing

Dr. Ahmad Muksin, M.Si

Dekan



Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Nisa Ulkhofifah

NPM : 183112351550187

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Implementasi Program Jaminan Hari Tua Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Cilandak

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.



Ketua Sidang : Dr. Mary Ismowati, M.Si

Penguji I : Drs. Suranto, M.Si

Penguji II : Dr. Ahmad Muksin, M.Si

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 12 September 2022

Three handwritten signatures are shown on the right side of the page, each on a set of three horizontal dotted lines. The top signature is in black ink and appears to be 'Mary Ismowati'. The middle signature is in black ink and appears to be 'Suranto'. The bottom signature is in black ink and appears to be 'Ahmad Muksin'.



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

## FORMULIR 4

### PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Nisa Ulkhofifah  
Nomor Induk Mahasiswa : 183112351550187  
Fakultas/Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Implementasi Program Jaminan Hari Tua Pada  
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)  
Ketenagakerjaan Cabang Cilandak

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 1 September 2022, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 12 September 2022

Ketua Sidang : Dr. Mary Ismowati, M.Si

Penguji I : Drs. Suranto, M.Si

Penguji II : Dr. Ahmad Muksin, M.Si



Keterangan :

\*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diajukan dan dinyatakan **LULUS**, halaman ini tidak dijilid.

## LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Nisa Ulkhofifah  
Npm : 183112351550187  
Fakultas/Akademik : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Tanggal Sidang : 1 September 2022

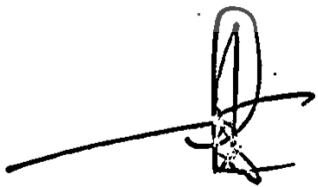
### JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA

Implementasi Program Jaminan Hari Tua Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Cilandak

### JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS

Implementation Of The Old Age-Insurance Program At The Cilandak Branch Of Employment Social Security Administration Agency (BPJS)

### TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL : 12 September 2022	TGL : 13 September 2022	TGL : 13 September 2022
		
Dr. Ahmad Muksin, M.Si	Dr. Mary Ismowati, M.Si	Nisa Ulkhofifah



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

**BIODATA ALUMNI MAHASISWA**

Nama Mahasiswa : Nisa Ulkhofifah

NPM : 183112351550187

Prodi / Konsentrasi : Administrasi Publik

Tempat, Tgl. Lahir : Bangka Belitung, 13 Juni 2000

Alamat Rumah : Raya Mentok Puding Besar, kec. Puding Besar, Kab.  
Bangka, Kep. Bangka Belitung

HP : 085709664046

E-mail : [nisaulkhofifah@gmail.com](mailto:nisaulkhofifah@gmail.com)



Jakarta, 27 September 2022

Alumni,

Nisa Ulkhofifah

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda-tangan dibawah ini:

Nama : Nisa Ulkhofifah

NPM : 183112351550187

Judul Skripsi : Implementasi Program Jaminan Hari Tua Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Cilandak

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 12 September 2022

Yang membuat pernyataan,



Nisa Ulkhofifah



## ABSTRAK

Nama : Nisa Ulkhofifah  
Program studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul : Implementasi Program Jaminan Hari Tua Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Cilandak

<p><b>Kata kunci:</b> Implementasi, Program Jaminan Hari Tua, BPJS Ketenagakerjaan</p>	<p>Tujuan dari penelitian ini dilakukan untuk mengetahui implementasi program Jaminan Hari Tua Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Cilandak.</p> <p>Analisis implementasi mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Ripley dan Franklin (dalam Policy Implementation and Bureaucracy, 1986), yaitu tingkat kepatuhan, kelancaran rutinitas fungsi, terwujudnya kinerja dan dampak yang dikehendaki. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, yang menggambarkan dan mendeskripsi keadaan berdasarkan fakta yang ada di lapangan atau kenyataan yang sebenarnya. Sedangkan Teknik data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan wawancara dalam penelitian ini sebanyak 6 orang yang didapatkan melalui pegawai BPJS ketenagakerjaan dan pekerja informal.</p> <p>Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, menunjukkan bahwa implementasi program Jaminan Hari Tua sudah dilaksanakan dengan baik oleh pihak BPJS ketenagakerjaan cabang Cilandak. Pihak BPJS ketenagakerjaan juga sudah memberikan pelayanan yang baik dengan memberikan perlindungan kepada semua peserta Jaminan Hari Tua.</p>
<p>Pembimbing</p>	<p>Dr. Ahmad Muksin, M.Si</p>

## **ABSTRACT**

*Name* : Nisa Ulkhofifah  
*Study Program* : Public Administration  
*Title* : *Implementation Of The Old Age Insurance Program At  
The Cilandak Branch Of Employment Social Security  
Administration Agency (BPJS)*

<p><b>Keyword:</b> <i>Implementation, Old Age Security Program, BPJS Employment</i></p>	<p><i>The purpose of this study was to determine the implementation of the Old Age Security program at the Cilandak Branch of the Employment Social Security Administering Body.</i></p> <p><i>Implementation analysis refers to the theory put forward by Ripley and Franklin (in Policy Implementation and Bureaucracy, 1986), namely the level of compliance, the smooth functioning of routines, the realization of the desired performance and impact. The research method used is descriptive qualitative, which describes and describes the situation based on the facts in the field or the actual reality. While the data techniques used in this study were interviews, observation, and documentation. Interview informants in this study were 6 people who were obtained through BPJS Employment employees and informal workers.</i></p> <p><i>Based on the results of the research that has been done, it shows that the implementation of the Old Age Security program has been carried out well by the Cilandak branch of BPJS Employment. The BPJS Employment has also provided good service by providing protection to all Old Age Security participants.</i></p>
<p><i>Supervisor</i></p>	<p>Dr. Ahmad Muksin, M.Si</p>

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Implementasi Program Jaminan Hari Tua Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Cilandak.” Penelitian skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana di Universitas Nasional. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si. Selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik, Universitas Nasional.
4. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si. Selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si. Selaku ketua program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Nasional.
6. Bapak Angga Sulaiman, S.IP., M.AP Selaku sekretaris program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Nasional.
7. Bapak Dr. Ahmad Muksin, M.Si, selaku dosen pembimbing, penulis

mengucapkan terimakasih atas kesabaran dan keikhlasannya dalam memberikan masukan, arahan, dan pembelajaran selama proses penulisan skripsi dari awal sampai akhir.

8. Kepada seluruh Bapak/Ibu dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Nasional yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan, Pendidikan moral, dan pengalaman selama perkuliahan.
9. Kepada pihak BPJS Ketenagakerjaan cabang Cilandak yang sudah bersedia mengizinkan dan bekerjasama dengan penulis dalam pelaksanaan penelitian.
10. Teristimewa kepada seluruh keluarga saya terutama kedua orangtua saya yang luar biasa dalam memberikan kasih sayang, doa, support, dan segala dukungan baik moral maupun material kepada saya dalam menyusun skripsi.
11. Sahabat saya Bernica Irnaviola, Putri Anjani, Ihda Hilyati, Gustina Andera, Dan Ghazi Hamimi. Terimakasih atas dukungan, semangat, dan kebersamaannya
12. Teman-teman saya Ajeng Monika, Maria Plasida Nazu, Afnil Jana Sari, Gita Indah Sucitra, Najla Athaya, Ismi Hajrah, Nabila Tahsa, Rahma, Anissa Alivia, Imelda, Endah, Indah Silvia terimakasih untuk kebersamaan Selama proses perkuliahan ini.

Saya menyadari bahwa skripsi ini Tidak lepas dari berbagai kekurangan. Oleh karena itu, saya mengharapkan adanya segala bentuk kritik dan saran membangun guna menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membelas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini

dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu.

Jakarta, 10 Agustus 2022

Penulis



Nisa Ulkhofifah



## DAFTAR ISI

<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>BIODATA ALUMNI MAHASISWA</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penelitian .....	10
<b>BAB II</b> .....	<b>11</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11

2.2	Konsep Kebijakan Publik.....	16
2.3	Implementasi Kebijakan Publik .....	20
2.4	Program Jaminan Hari Tua.....	25
2.5	Kerangka Pemikiran .....	29
<b>BAB III.....</b>		<b>30</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>30</b>
3.1	Pendekatan Penelitian.....	30
3.2	Penentuan Informan .....	31
3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.4	Teknik Pengolahan Data Dan Analisis Data .....	36
3.5	Waktu Dan Tempat Penelitian .....	40
<b>BAB IV .....</b>		<b>41</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>41</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	41
4.2	Implementasi Program Jaminan Hari Tua Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Cabang Cilandak .....	51
4.2.1	Tingkat Kepatuhan.....	52
4.2.2	Kelancaran Rutinitas Fungsi .....	59
4.2.3	Tercapainya Kinerja dan Dampak Yang Di Kehendaki.....	68
4.3	Pembahasan Hasil Observasi Penelitian.....	75
<b>BAB V.....</b>		<b>78</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>78</b>
5.1	Kesimpulan.....	78
5.2	Saran.....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>81</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 1. Jumlah Peserta dan Kasus Klaim Program JHT Di Kantor Cabang Cilandak .....	6
Tabel 2 1. Perbandingan Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 3 1. Informan Penelitian.....	32
Tabel 3 2. Jadwal Penelitian.....	40
Tabel 4 1. Tugas dan fungsi bidang pemasaran .....	54
Tabel 4 2. Iuran Program Jaminan Hari Tua Peserta Bukan Penerima Upah .....	57
Tabel 4 3. Iuran dan Tata Cara Pembayaran .....	64
Tabel 4 4 Perbandingan jumlah peserta BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan.....	76





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Kerangka Berpikir .....	29
Gambar 4 1 Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cilandak.....	45
Gambar 4 2 Logo BPJS Ketenagakerjaan .....	46
Gambar 4 3 Stuktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan .....	48
Gambar 4 4 Kartu Peserta BPJS Ketenagakerjaan.....	56
Gambar 4 5 Sarana Sosialisasi Media Sosial BPJS Ketenagakerjaan.....	61
Gambar 4 6 Ilustrasi Manfaat program Jaminan Hari Tua .....	66
Gambar 4 7 Gambar formulir klaim program JHT .....	67
Gambar 4 8 Gambar Aplikasi JMO .....	70



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman wawancara menggunakan teori implementasi kebijakan Ripley & Franklin: .....	85
Lampiran 2. Surat Izin permohonan Penelitian.....	91
Lampiran 3. Foto Bersama Informan .....	92

