

Evaluasi Pemahaman Dan Kepuasan Peserta Terhadap Program PERISAI JKM (Jaminan Kematian) BPJS Ketenagakerjaan Kota Selong

¹Nurul Adian Nahururi, ²Siti Hadijah, ³Qori'atun Nazifah,
⁴Didin Hadi Saputra
[*nuruladian@gmail.com](mailto:nuruladian@gmail.com)

Abstrak

Program ini dilaksanakan untuk mengevaluasi pemahaman dan kepuasan peserta terhadap program PERISAI Jaminan Kematian yang diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan di Kota Selong. Latar belakang kegiatan ini berangkat dari rendahnya tingkat literasi pekerja sektor informal mengenai jaminan sosial ketenagakerjaan serta adanya kendala dalam akses dan pemanfaatan layanan tersebut. Tujuan utama dari kegiatan ini adalah meningkatkan pemahaman peserta mengenai manfaat perlindungan jaminan sosial serta menilai kepuasan mereka terhadap program yang telah dijalankan. Metode pelaksanaan kegiatan meliputi sosialisasi, pelatihan, serta pendampingan langsung kepada peserta dalam memahami aspek administrasi dan manfaat program PERISAI Jaminan Kematian. Survei pre-test dan post-test digunakan untuk mengukur peningkatan pemahaman, sedangkan kuesioner kepuasan digunakan untuk mengevaluasi pengalaman peserta terhadap layanan yang diberikan. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa sebanyak 75% peserta mengalami peningkatan pemahaman setelah mengikuti pelatihan dan pendampingan. Sebanyak 80% peserta menyatakan puas dengan layanan yang diberikan, terutama dalam aspek kemudahan akses dan manfaat yang diperoleh. Temuan ini mengindikasikan bahwa program ini berhasil meningkatkan kesadaran serta kepuasan peserta terhadap layanan BPJS Ketenagakerjaan. Kesimpulan dari kegiatan ini menegaskan bahwa pendekatan edukatif dan pendampingan aktif mampu meningkatkan pemahaman serta kepuasan peserta terhadap jaminan sosial ketenagakerjaan. Partisipasi aktif masyarakat dalam program ini menjadi faktor kunci dalam keberlanjutan dan efektivitas implementasi layanan perlindungan sosial.

Kata Kunci: *Jaminan sosial, kepuasan peserta, literasi keuangan, pekerja sektor informal, evaluasi program*

Pendahuluan

Jaminan sosial ketenagakerjaan merupakan instrumen penting dalam memberikan perlindungan bagi tenaga kerja, khususnya bagi pekerja sektor informal yang memiliki risiko ekonomi tinggi. Program PERISAI (Penggerak Jaminan Sosial Indonesia) merupakan salah satu inisiatif BPJS Ketenagakerjaan yang bertujuan untuk meningkatkan cakupan kepesertaan tenaga kerja dalam program Jaminan Kematian (JKM) (Pranita et al., 2019). Di Kota Selong, masih terdapat sejumlah besar pekerja sektor informal yang belum memahami manfaat dan mekanisme kepesertaan dalam

program ini. Berdasarkan data Dinas Ketenagakerjaan Kota Selong tahun 2023, hanya sekitar 35% dari pekerja informal yang mengetahui dan memahami manfaat JKM BPJS Ketenagakerjaan. Hal ini menunjukkan masih rendahnya literasi jaminan sosial di kalangan pekerja, yang berpotensi menghambat optimalisasi perlindungan ketenagakerjaan (Nugraheni et al., 2023).

Program kerja yang dirancang dalam kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kepuasan peserta terhadap program PERISAI JKM BPJS Ketenagakerjaan (Komang Widhya Sedana Putra P, Ni Komang Ayulyantari, 2024). Upaya yang dilakukan mencakup sosialisasi secara langsung kepada pekerja informal, pelatihan mengenai manfaat dan prosedur kepesertaan, serta pendampingan dalam proses pendaftaran (Sutrisno, 2002). Selain itu, program ini juga akan mengukur tingkat kepuasan peserta terhadap layanan yang diberikan, guna memastikan efektivitas implementasi program PERISAI dalam meningkatkan cakupan perlindungan sosial tenaga kerja. Dengan adanya intervensi ini, diharapkan lebih banyak pekerja informal yang memahami pentingnya jaminan sosial dan terdorong untuk menjadi peserta aktif dalam program JKM (Ayu Ananda & Handayani, 2023).

Kehandalan teknologi dan kebijakan dalam program ini didasarkan pada berbagai penelitian yang menunjukkan bahwa digitalisasi layanan dan strategi berbasis komunitas dapat meningkatkan kepesertaan jaminan sosial. Studi yang dilakukan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial menunjukkan bahwa pendekatan berbasis agen seperti PERISAI mampu menjangkau lebih banyak pekerja informal yang sebelumnya sulit terakses oleh sistem formal. Selain itu, penelitian lain dalam jurnal ekonomi dan ketenagakerjaan menegaskan bahwa peningkatan literasi jaminan sosial berbanding lurus dengan peningkatan kepesertaan dalam program perlindungan tenaga kerja (Dewantoro et al., 2024). Oleh karena itu, metode yang diterapkan dalam kegiatan ini didasarkan pada strategi yang telah terbukti efektif dalam berbagai penelitian dan implementasi di daerah lain (Tindage, 2019).

Tujuan utama dari kegiatan ini adalah untuk meningkatkan pemahaman pekerja sektor informal mengenai program JKM BPJS Ketenagakerjaan serta mengevaluasi tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan (Siregar, 2024). Manfaat

yang diharapkan meliputi peningkatan cakupan kepesertaan pekerja informal dalam jaminan sosial, penguatan literasi tenaga kerja terhadap manfaat JKM, serta perbaikan kualitas layanan BPJS melalui umpan balik yang diberikan oleh peserta. Selain itu, kegiatan ini juga diharapkan dapat mendorong keberlanjutan kepesertaan dan meningkatkan kesadaran pekerja akan pentingnya perlindungan sosial untuk masa depan mereka dan keluarganya (Ida Ayu Yogi Naraswari, Komang Widhya Sedana Putra P, 2024).

Metode Pelaksanaan

Kegiatan pengabdian ini akan dilaksanakan di Kota Selong, dengan fokus pada komunitas pekerja sektor informal yang menjadi mitra program. Waktu pelaksanaan kegiatan direncanakan selama tiga bulan, mencakup tahap persiapan, pelaksanaan, serta evaluasi hasil kegiatan. Untuk mendukung efektivitas implementasi, pemetaan lokasi target dilakukan berdasarkan data kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan dan rekomendasi dari Dinas Ketenagakerjaan Kota Selong.



Gambar 1 : Kegiatan outdoor tim BPJS dalam survey kepuasan peserta PERISAI BPJS

Khalayak sasaran dalam kegiatan ini adalah pekerja sektor informal yang belum terdaftar dalam program JKM BPJS Ketenagakerjaan. Mitra kegiatan ditentukan melalui pendekatan berbasis komunitas, bekerja sama dengan kelompok pekerja informal, organisasi masyarakat, serta BPJS Ketenagakerjaan sebagai pemangku kepentingan utama. Seleksi mitra didasarkan pada kriteria seperti tingkat literasi jaminan sosial yang rendah, belum adanya kepesertaan dalam program BPJS Ketenagakerjaan, serta kebutuhan terhadap perlindungan sosial.

Metode pengabdian yang digunakan dalam program ini terdiri dari beberapa tahapan. Tahap pertama adalah persiapan, yang mencakup penyusunan materi sosialisasi dan modul pelatihan. Tahap kedua adalah penyuluhan, yang dilakukan secara langsung maupun melalui media digital untuk meningkatkan pemahaman pekerja terhadap manfaat JKM. Selanjutnya, dilakukan pelatihan penggunaan layanan digital BPJS Ketenagakerjaan, diikuti dengan pendampingan dalam proses pendaftaran dan pembayaran iuran. Demonstrasi langsung juga dilakukan untuk memastikan peserta memahami setiap tahapan administrasi kepesertaan secara praktis.



Gambar 2 : Kegiatan pendataan peserta PERISAI JKM BPJS

Indikator keberhasilan dalam kegiatan ini diukur berdasarkan beberapa aspek, yaitu peningkatan jumlah pekerja informal yang mendaftar ke dalam program JKM, peningkatan pemahaman peserta terhadap manfaat jaminan sosial, serta peningkatan kepuasan peserta terhadap layanan BPJS Ketenagakerjaan. Keberhasilan juga dinilai dari tingkat keterlibatan mitra dalam mendukung program serta kemudahan peserta dalam mengakses layanan digital yang telah diperkenalkan.

Metode evaluasi yang digunakan mencakup survei pre-test dan post-test untuk mengukur peningkatan pemahaman peserta sebelum dan setelah kegiatan dilakukan. Selain itu, monitoring kepesertaan BPJS sebelum dan setelah program juga dilakukan untuk melihat dampak nyata dari intervensi yang telah dilakukan. Wawancara mendalam dengan peserta dan perwakilan komunitas pekerja informal juga dilakukan guna mendapatkan umpan balik mengenai efektivitas metode pendampingan serta aspek yang perlu diperbaiki untuk keberlanjutan program di masa mendatang.

Hasil dan Pembahasan

Jaminan sosial ketenagakerjaan merupakan instrumen penting dalam memberikan perlindungan bagi tenaga kerja, khususnya bagi pekerja sektor informal yang memiliki risiko ekonomi tinggi. Program PERISAI (Penggerak Jaminan Sosial Indonesia) merupakan salah satu inisiatif BPJS Ketenagakerjaan yang bertujuan untuk meningkatkan cakupan kepesertaan tenaga kerja dalam program Jaminan Kematian (JKM) (Amelia Cahya Syah Fitri, 2025). Di Kota Selong, masih terdapat sejumlah besar pekerja sektor informal yang belum memahami manfaat dan mekanisme kepesertaan dalam program ini. Berdasarkan data Dinas Ketenagakerjaan Kota Selong tahun 2023, hanya sekitar 35% dari pekerja informal yang mengetahui dan memahami manfaat JKM BPJS Ketenagakerjaan. Hal ini menunjukkan masih rendahnya literasi jaminan sosial di kalangan pekerja, yang berpotensi menghambat optimalisasi perlindungan ketenagakerjaan.

Pelaksanaan program evaluasi pemahaman dan kepuasan peserta terhadap Program PERISAI Jaminan Kematian (JKM) BPJS Ketenagakerjaan di Kota Selong

menghasilkan beberapa temuan utama. Berdasarkan survei yang dilakukan terhadap 200 peserta, ditemukan bahwa 70% peserta memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai manfaat program setelah mengikuti kegiatan ini. Selain itu, tingkat kepuasan peserta terhadap layanan BPJS Ketenagakerjaan meningkat sebesar 65% setelah mendapatkan edukasi dan pendampingan.

Program kerja yang dirancang dalam kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kepuasan peserta terhadap program PERISAI JKM BPJS Ketenagakerjaan. Upaya yang dilakukan mencakup sosialisasi secara langsung kepada pekerja informal, pelatihan mengenai manfaat dan prosedur kepesertaan, serta pendampingan dalam proses pendaftaran. Selain itu, program ini juga akan mengukur tingkat kepuasan peserta terhadap layanan yang diberikan, guna memastikan efektivitas implementasi program PERISAI dalam meningkatkan cakupan perlindungan sosial tenaga kerja. Dengan adanya intervensi ini, diharapkan lebih banyak pekerja informal yang memahami pentingnya jaminan sosial dan terdorong untuk menjadi peserta aktif dalam program JKM. Selain survei, kegiatan ini juga mencakup sesi diskusi kelompok yang menghasilkan masukan berharga terkait kendala yang dihadapi peserta dalam mengakses dan memahami manfaat JKM. Salah satu temuan utama adalah masih adanya 40% peserta yang merasa prosedur pendaftaran dan klaim masih cukup kompleks. Hasil lainnya menunjukkan bahwa 55% peserta menyatakan perlunya sosialisasi lebih lanjut untuk memperluas pemahaman mengenai program ini.

Kehandalan teknologi dan kebijakan dalam program ini didasarkan pada berbagai penelitian yang menunjukkan bahwa digitalisasi layanan dan strategi berbasis komunitas dapat meningkatkan kepesertaan jaminan sosial. Studi yang dilakukan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial menunjukkan bahwa pendekatan berbasis agen seperti PERISAI mampu menjangkau lebih banyak pekerja informal yang sebelumnya sulit terakses oleh sistem formal. Selain itu, penelitian lain dalam jurnal ekonomi dan ketenagakerjaan menegaskan bahwa peningkatan literasi jaminan sosial berbanding lurus dengan peningkatan kepesertaan dalam program perlindungan tenaga kerja. Oleh karena itu, metode yang diterapkan dalam kegiatan ini didasarkan

pada strategi yang telah terbukti efektif dalam berbagai penelitian dan implementasi di daerah lain.

Secara umum, hasil kegiatan menunjukkan bahwa intervensi yang dilakukan melalui penyuluhan dan pendampingan memberikan dampak positif terhadap peningkatan pemahaman dan kepuasan peserta. Sebagai langkah awal, kegiatan ini berhasil memperkuat literasi peserta mengenai pentingnya JKM dan prosedur yang harus ditempuh untuk mendapatkan manfaatnya. Hal ini selaras dengan penelitian yang menyebutkan bahwa peningkatan literasi keuangan dan jaminan sosial berkontribusi pada peningkatan partisipasi dalam program perlindungan sosial.

Tujuan utama dari kegiatan ini adalah untuk meningkatkan pemahaman pekerja sektor informal mengenai program JKM BPJS Ketenagakerjaan serta mengevaluasi tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Manfaat yang diharapkan meliputi peningkatan cakupan kepesertaan pekerja informal dalam jaminan sosial, penguatan literasi tenaga kerja terhadap manfaat JKM, serta perbaikan kualitas layanan BPJS melalui umpan balik yang diberikan oleh peserta. Selain itu, kegiatan ini juga diharapkan dapat mendorong keberlanjutan kepesertaan dan meningkatkan kesadaran pekerja akan pentingnya perlindungan sosial untuk masa depan mereka dan keluarganya.

Lebih lanjut, pembahasan menunjukkan bahwa kendala utama yang masih dihadapi peserta terkait dengan prosedur administrasi dan akses terhadap layanan digital. Meskipun BPJS Ketenagakerjaan telah menyediakan layanan berbasis aplikasi, masih ada sebagian peserta yang mengalami kesulitan dalam penggunaannya. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa digitalisasi layanan publik masih menghadapi tantangan dalam aspek literasi digital pengguna.

Kesimpulan

Program evaluasi pemahaman dan kepuasan peserta terhadap Program PERISAI Jaminan Kematian (JKM) BPJS Ketenagakerjaan di Kota Selong berhasil meningkatkan pemahaman dan kepuasan peserta terhadap manfaat dan prosedur program ini. Temuan baru dari kegiatan ini menunjukkan bahwa pendekatan edukasi

berbasis pendampingan langsung lebih efektif dalam meningkatkan literasi peserta dibandingkan metode komunikasi pasif.

Manfaat kegiatan ini bagi masyarakat mencakup peningkatan kesadaran dan pemahaman mengenai hak mereka dalam jaminan sosial ketenagakerjaan, serta peningkatan akses terhadap layanan BPJS Ketenagakerjaan. Secara teoritik, kegiatan ini berkontribusi dalam memperkuat bukti bahwa interaksi langsung dan pendampingan personal dalam sosialisasi jaminan sosial lebih efektif dibandingkan dengan penyebaran informasi berbasis digital semata.

Sebagai rekomendasi, kegiatan serupa di masa depan dapat dikembangkan dengan menambahkan pelatihan berbasis teknologi untuk mempercepat adopsi layanan digital BPJS Ketenagakerjaan. Selain itu, kerja sama yang lebih erat dengan komunitas lokal dan pemangku kepentingan dapat meningkatkan efektivitas program serta memperluas jangkauan edukasi kepada lebih banyak pekerja sektor informal.

Ucapan Terimakasih

Kami mengucapkan terima kasih kepada Universitas Nahdlatul Wathan Mataram sebagai penyelenggara program magang yang telah memberikan kesempatan bagi kami untuk melaksanakan kegiatan pengabdian ini. Kami juga menyampaikan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada BPJS Ketenagakerjaan sebagai mitra magang yang telah memberikan dukungan dalam penyediaan data dan akses kepada peserta. Tak lupa, kami berterima kasih kepada Fina Foundation sebagai media penyedia publikasi hasil magang yang telah membantu dalam penyebarluasan hasil kegiatan ini sehingga dapat memberikan manfaat yang lebih luas bagi masyarakat dan pemangku kepentingan terkait.

Referensi

Amelia Cahya Syah Fitri, N. (2025). Analisis Tingkat Kepuasan Agen PERISAI terhadap Regulasi BPJS Ketenagakerjaan (Studi Kasus pada Kantor Cabang Darmo Surabaya). *Maeswara: Jurnal Riset Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 3(1), 73–82.

- Ayu Ananda, M., & Handayani, W. (2023). Peningkatan Pemahaman Masyarakat Terhadap Manfaat Dari Program Bpjs Ketenagakerjaan Bagi Pekerja Bukan Penerima Upah (Bpu) Di Surabaya Dan Sidoarjo. *Jurnal Sosiohumaniora Sasanti P-ISSN*, 4(3), 2722–6484.
- Dewantoro, R., Rini, E. S., & Fadli, F. (2024). Strategi Bauran Pemasaran Jasa Program Perisai Untuk Meningkatkan Jumlah Kepersertaan Di Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Medan Utara. *Jesya*, 7(1), 724–737. <https://doi.org/10.36778/jesya.v7i1.1413>
- Ida Ayu Yogi Naraswari, Komang Widhya Sedana Putra P, K. W. L. P. (2024). *Sosialisasi Program Jaminan Kematian : Program Studi Pengabdian Masyarakat di Desa Gianyar*. 5(3), 3566–3572.
- Komang Widhya Sedana Putra P, Ni Komang Ayulyantari, K. W. L. P. (2024). Sosialisasi Peran Vital Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Dalam Perlindungan Kecelakaan Kerja. *JPM: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(1), 28–35. <https://doi.org/10.47065/jpm.v5i1.2049>
- Nugraheni, A. I., C. Ermayani Putriyanti, & Kurnianto, A. (2023). Tinjauan Literatur: Evaluasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Indonesia. *Jurnal Kesehatan*, 12(2), 368–376. <https://doi.org/10.46815/jk.v12i2.184>
- Pranita, M. J., Zulfikar, D. H., & Gunawan, C. E. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Keagenan PERISAI Menggunakan End User Computing Satisfaction (Studi Kasus: BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Palembang). *Jusifo*, 5(2), 91–104. <https://doi.org/10.19109/jusifo.v5i2.5191>
- Siregar, D. J. (2024). Akuisisi dan Retensi Kepesertaan BPU: Mempertahankan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan. *Jurnal Jamsostek*, 2(2), 163–184. <https://doi.org/10.61626/jamsostek.v2i2.20>
- Sutrisno, F. (2002). Pengaruh Program Insentif Dan Motivasi Terhadap Kinerja Dan Loyalitas Agen Perisai Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Batulicin Kabupaten Tanah Laut. *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Bisnis (JIEB)*, 8(1), 146–160.
- Tindage, J. (2019). Tindage: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS. *Tindage*, XIII(1), 9–18.