LEGAL: Journal of Law
Vol. 5 No. 2, November 2026, 154-165 / ISSN 2829-6672
DOI: *https://doi.org/10.67032/ljl.v5i2.212*

Perlindungan Hukum Peserta Terhadap Penundaan dan Penolakan Klaim Jaminan Hari Tua Melalui Layanan Lapak Asik pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Darmo

Dwi Qomariya[1], Aprilina Pawestri[2]
[1-2]Universitas Trunojoyo Madura

Abstrak

Manfaat Jaminan Hari Tua (JHT) dibayarkan apabila peserta memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan. Digitalisasi klaim JHT melalui Layanan Tanpa Kontak Fisik (Lapak Asik) BPJS Ketenagakerjaan mempermudah akses pelayanan jarak jauh, tetapi juga menimbulkan persoalan verifikasi, hambatan administratif, penundaan atau penolakan klaim, serta pelindungan data pribadi. Penelitian ini menganalisis perlindungan hukum klaim JHT yang mengalami penundaan atau penolakan melalui Lapak Asik di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Darmo. Penelitian ini menggunakan metode hukum empiris dengan pendekatan kasus dan pendekatan perundang-undangan. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan Penata Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Darmo. Bahan sekunder terdiri atas peraturan perundang-undangan dan publikasi ilmiah yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 667 dari 3.729 klaim, atau 17,89%, dikategorikan sebagai tertunda atau ditolak. Informan mengidentifikasi tujuh alasan, yaitu peserta tidak dapat dihubungi; peserta tidak berkenan dikenai pajak progresif; berkas tidak lengkap; terindikasi keterlibatan calo; saldo belum tergabung; peserta tercatat aktif kembali; serta peserta tidak memiliki dokumen bukti kerja sama dan verifikasi rekan kerja tidak berhasil. Penelitian menegaskan bahwa verifikasi klaim merupakan fungsi administratif yang sah, tetapi harus dilaksanakan secara transparan, proporsional, dan sesuai dengan ketentuan hukum. Perlindungan hukum memerlukan alasan yang jelas atas status klaim, kesempatan untuk memperbaiki kekurangan administrasi, mekanisme pengaduan yang mudah diakses, prosedur penanganan gangguan teknis yang dapat diprediksi, serta perlindungan data pribadi. Penelitian merekomendasikan BPJS Ketenagakerjaan untuk menyusun prosedur teknis tertulis, menyampaikan alasan penundaan atau penolakan, memperjelas informasi mengenai kanal pengaduan, serta mengevaluasi data penanganan klaim secara berkala.

Kata kunci: *perlindungan hukum; Jaminan Hari Tua; BPJS Ketenagakerjaan; pelayanan publik digital*

Abstract

Old Age Benefits (JHT) are paid provided that participants meet the requirements specified by prevailing laws and regulations. The digitalization of JHT claims through BPJS Employment's "Lapak Asik" (Contactless Service) facilitates remote access; However, it also raises concerns about verification, administrative hurdles, claim delays or rejections, and the protection of personal data. This study analyzes the legal protection afforded to participants whose JHT claims are delayed or rejected via the "Lapak Asik" system at the Surabaya Darmo branch of BPJS Employment. The research employs an empirical legal method, using both case-based and statutory approaches. Primary data were obtained through interviews with a Service Administrator at the BPJS Employment Surabaya Darmo branch, while secondary data were gathered from relevant laws, regulations, and scholarly publications. The findings indicate that 667 out of 3,729 claims—approximately 17.89%—were categorized as delayed or rejected. Informants identified seven specific reasons for this: the participant could not be contacted; the participant aimed at the application of progressive taxes; documentation was incomplete; there were indications of involvement by unauthorized intermediaries ("brokers"); account balances have not yet been consolidated; the participant was recorded as having resumed active employment status; or the participant lacked documentation proving their employment, and verification by a former colleague proved unsuccessful. The study asserts that while claim verification is a legitimate administrative function, it must be conducted transparently, proportionately, and in accordance with legal provisions. Legal protection needs clear justifications for a claim's status, opportunities to rectify administrative deficiencies, an accessible complaint mechanism, predictable procedures for addressing technical disruptions, and the robust protection of personal data. The research recommends that BPJS Employment establish written technical procedures, provide justifications for any delays or rejections, clarify information regarding complaint channels, and periodically evaluate data on claim processing.

Keywords: *legal protection; Old Age benefits; BPJS Ketenagakerjaan; digital public services*

PENDAHULUAN

Jaminan sosial merupakan instrumen perlindungan negara untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan dasar masyarakat serta memberikan perlindungan terhadap risiko sosial ekonomi. Dalam sistem ketatanegaraan Indonesia, jaminan sosial merupakan hak konstitusional. Pasal 28H ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa setiap orang berhak atas jaminan sosial yang memungkinkan pengembangan dirinya secara utuh sebagai manusia yang bermartabat. Pasal 34 ayat (2) UUD NRI Tahun 1945 mengamanatkan negara untuk mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat.

Amanat konstitusional tersebut dijabarkan melalui Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (UU SJSN) dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (UU BPJS). UU BPJS mendefinisikan manfaat sebagai faedah jaminan sosial yang menjadi hak peserta dan/atau anggota keluarganya. Dana Jaminan Sosial merupakan dana amanat milik seluruh peserta yang dihimpun dari iuran beserta hasil pengembangannya dan dikelola

untuk pembayaran manfaat serta pembiayaan penyelenggaraan program. Karena itu, penyelenggaraan program harus berorientasi pada kepentingan dan pemenuhan hak peserta (Republik Indonesia, 2004, 2011).

Salah satu program jaminan sosial ketenagakerjaan adalah Jaminan Hari Tua (JHT), yaitu manfaat uang tunai yang dibayarkan kepada peserta berdasarkan kondisi dan persyaratan yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan. Pengaturan penyelenggaraan JHT terdapat dalam Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2015 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2015. Perubahan tersebut memperluas kriteria pembayaran manfaat, termasuk bagi peserta yang berhenti bekerja karena mengundurkan diri atau mengalami pemutusan hubungan kerja setelah memenuhi ketentuan yang berlaku (Republik Indonesia, 2015a, 2015b). Tata cara dan persyaratan pembayaran manfaat selanjutnya diatur dalam Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 4 Tahun 2022.

Permenaker Nomor 4 Tahun 2022 memberikan kepastian prosedural dalam pengajuan dan pembayaran manfaat JHT. Pasal 18 mengatur pengajuan permohonan dan penyampaian dokumen secara daring dan/atau luring. Pasal 18 ayat (4) menentukan bahwa pembayaran manfaat dilakukan paling lama lima hari kerja sejak permohonan beserta persyaratannya diterima secara lengkap dan benar oleh BPJS Ketenagakerjaan. Pasal 19 mewajibkan BPJS Ketenagakerjaan melakukan verifikasi terhadap permohonan dan dokumen persyaratan. Dengan demikian, batas lima hari kerja tersebut dihitung sejak dokumen dinyatakan lengkap dan benar, bukan semata-mata sejak peserta pertama kali mengajukan permohonan (Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia, 2022).

Seiring perkembangan teknologi informasi, pelayanan publik bertransformasi menjadi pelayanan berbasis elektronik. BPJS Ketenagakerjaan menghadirkan Layanan Tanpa Kontak Fisik atau Lapak Asik sebagai sarana pengajuan klaim secara daring. Peserta dapat mengisi data kepesertaan, mengunggah dokumen persyaratan, menerima jadwal pelayanan, dan menjalani verifikasi jarak jauh. Inovasi ini memperluas akses layanan dan mengurangi kebutuhan peserta untuk hadir secara langsung. Namun, efektivitas layanan digital tetap dipengaruhi oleh kesiapan sistem, kualitas jaringan, kemampuan peserta dalam menggunakan teknologi, serta keandalan proses verifikasi.

Penelitian Rizki et al. (2022) mengenai Lapak Asik di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung menunjukkan bahwa inovasi pelayanan tanpa kontak fisik memberikan kemudahan, tetapi pelaksanaannya menghadapi kendala internal berupa gangguan server dan kendala eksternal berupa ketidaksiapan sarana bagi peserta. Indah et al. (2024) menemukan bahwa Lapak Asik memberikan keuntungan dari sisi akses, waktu, dan pemanfaatan teknologi, tetapi belum sepenuhnya berjalan optimal karena kendala sistem dan kesiapan peserta. Aisyah dan Saleh (2026) juga menunjukkan bahwa Lapak Asik membantu mempercepat dan menyederhanakan proses klaim JHT, tetapi efektivitasnya belum optimal karena sebagian peserta belum terbiasa menggunakan sistem digital.

Temuan penelitian terdahulu menunjukkan bahwa digitalisasi klaim JHT tidak dapat dinilai hanya berdasarkan ketersediaan aplikasi atau kemudahan dalam pengajuan. Pelayanan digital juga perlu dinilai dari kemampuannya menjamin kepastian prosedur, memberikan informasi yang mudah dipahami, menjaga keamanan dokumen, serta menyediakan mekanisme penyelesaian ketika terjadi hambatan. Inovasi digital

harus tetap tunduk pada prinsip legalitas, akuntabilitas, transparansi, dan perlindungan hak peserta.

Pengajuan klaim melalui Lapak Asik mengharuskan peserta menyerahkan dokumen dan informasi pribadi, antara lain identitas kependudukan, informasi kepesertaan, rekening bank, dokumen hubungan kerja, serta foto diri. Pemrosesan data tersebut menimbulkan kewajiban perlindungan data pribadi bagi pihak yang menentukan tujuan dan mengendalikan pemrosesan data. UU Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi mengatur kewajiban pengendali data pribadi untuk melindungi keamanan data, menjaga kerahasiaan, mengawasi pihak yang memproses data di bawah kendalinya, serta mencegah akses tidak sah (Republik Indonesia, 2022a).

Persoalan penting lainnya muncul ketika peserta mengalami penundaan atau penolakan klaim. Peserta memerlukan informasi mengenai penyebab permasalahan, persyaratan yang belum terpenuhi, prosedur perbaikan, serta mekanisme pengaduan. Penundaan atau penolakan tidak serta-merta berarti pelanggaran hukum karena BPJS Ketenagakerjaan memiliki kewajiban untuk memverifikasi kelayakan klaim. Akan tetapi, kewenangan verifikasi harus dilaksanakan berdasarkan ketentuan yang berlaku, disertai alasan yang dapat dipahami, dan tidak menimbulkan ketidakpastian yang tidak beralasan.

Permasalahan tersebut ditemukan dalam pelayanan Lapak Asik di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Darmo. Berdasarkan data kelembagaan periode Januari sampai September 2026, terdapat 3.729 pengajuan klaim JHT melalui Lapak Asik. Dari jumlah tersebut, 667 klaim atau sekitar 17,89% dikategorikan sebagai tertunda atau ditolak. Wawancara dengan Aprilina Wiji Nurcahyani, Penata Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Darmo, pada 10 November 2026, mengidentifikasi tujuh alasan penundaan atau penolakan, yaitu peserta tidak dapat dihubungi; peserta tidak berkenan dikenai pajak progresif; berkas tidak lengkap; terindikasi calo; saldo belum tergabung; peserta tercatat aktif kembali; serta peserta tidak memiliki dokumen bukti kerja sama dan verifikasi rekan kerja tidak berhasil (A. W. Nurcahyani, komunikasi pribadi, 10 November 2026).

Informan juga menjelaskan hambatan operasional berupa gangguan sinyal saat *video call*, rekening bank peserta yang tidak aktif, kepemilikan kartu kepesertaan ganda, serta belum adanya SOP teknis tertulis yang secara khusus mengatur penanganan kendala klaim melalui Lapak Asik. Temuan tersebut menunjukkan bahwa hambatan pelayanan tidak hanya bersumber dari kelengkapan dokumen peserta, tetapi juga dapat berkaitan dengan komunikasi, administrasi kepesertaan, infrastruktur digital, dan tata kelola internal.

Data 667 klaim merupakan gabungan klaim yang ditunda atau ditolak; data yang tersedia belum memisahkan jumlah penundaan dan jumlah penolakan serta belum memberikan frekuensi masing-masing dari tujuh kategori alasan. Oleh sebab itu, persentase 17,89% menunjukkan proporsi klaim yang masuk kategori tertunda atau ditolak, tetapi belum dapat digunakan untuk menyimpulkan tingkat pelanggaran hukum atau menentukan kategori penyebab yang paling dominan.

Penelitian terdahulu telah membahas inovasi dan pelaksanaan Lapak Asik dari perspektif pelayanan publik digital (Rizki et al., 2022), persepsi peserta terhadap inovasi pelayanan (Indah et al., 2024), komunikasi digital dalam proses klaim JHT (Aisyah & Saleh, 2026), serta perlindungan data (Henakin et al., 2025). Kajian perlindungan hukum tenaga kerja dalam kerangka UU BPJS juga dilakukan oleh Nurcahyo (2021). Namun, masih diperlukan kajian empiris yang secara khusus

menghubungkan penundaan dan penolakan klaim Lapak Asik dengan kepastian prosedur, kewajiban pelayanan, mekanisme pengaduan, serta perlindungan data pribadi di tingkat kantor cabang.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini berfokus pada dua permasalahan: (1) bagaimana perlindungan hukum bagi peserta dalam pengajuan klaim JHT melalui Lapak Asik pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Darmo; dan (2) bagaimana tanggung jawab BPJS Ketenagakerjaan terkait penundaan dan penolakan klaim serta hambatan pelayanan yang dialami peserta. Kebaruan penelitian terletak pada penggabungan analisis normatif dan temuan empiris spesifik kantor cabang untuk menilai apakah mekanisme pelayanan digital telah memberi kepastian dan akses pemulihan hak kepada peserta.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris yang mengkaji pelaksanaan ketentuan hukum dalam praktik pelayanan klaim JHT melalui Lapak Asik. Lokasi penelitian adalah BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Darmo. Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan kasus *(case approach)* terhadap praktik pelayanan klaim di lokasi penelitian dan pendekatan perundang-undangan *(statute approach)* terhadap ketentuan yang mengatur jaminan sosial, pembayaran manfaat JHT, pelayanan publik, penyelesaian pengaduan, serta perlindungan data pribadi.

Data primer diperoleh melalui wawancara dengan satu informan kunci, yaitu Aprilina Wiji Nurcahyani, Penata Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Darmo, pada 10 November 2026. Informan dipilih secara purposif karena tugas dan keterlibatannya berkaitan langsung dengan proses pelayanan dan verifikasi klaim JHT. Wawancara diarahkan untuk memperoleh keterangan mengenai pelaksanaan Lapak Asik, jumlah klaim, alasan penundaan atau penolakan, hambatan operasional, serta mekanisme penanganan pengaduan.

Selain wawancara, penelitian ini juga menggunakan data kelembagaan mengenai jumlah pengajuan klaim JHT melalui Lapak Asik selama Januari–September 2026. Data tersebut mencatat 3.729 klaim, dengan 667 klaim dikategorikan sebagai tertunda atau ditolak. Kategori alasan digunakan sebagaimana diterangkan oleh informan; penelitian tidak mengestimasi jumlah kasus per kategori karena rincian frekuensinya tidak tersedia.

Bahan hukum primer meliputi UUD NRI Tahun 1945, UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang SJSN, UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS, UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, UU Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi, PP Nomor 46 Tahun 2015 sebagaimana diubah dengan PP Nomor 60 Tahun 2015, serta Permenaker Nomor 4 Tahun 2022. Bahan hukum sekunder meliputi buku dan artikel jurnal yang relevan dengan perlindungan hukum dan pelayanan di Lapak Asik.

Data dianalisis secara kualitatif melalui pengelompokan temuan wawancara dan data klaim, penafsiran ketentuan hukum, serta perbandingan antara norma dan praktik. Analisis membedakan hambatan administratif yang berkaitan dengan persyaratan peserta, hambatan teknis atau kelembagaan yang memerlukan tindak lanjut dari penyelenggara, serta keadaan yang memerlukan verifikasi lebih lanjut. Karena data primer utama berasal dari satu informan internal dan data agregat berasal dari kantor cabang, penelitian ini tidak mengklaim mewakili pengalaman seluruh peserta atau seluruh kantor BPJS Ketenagakerjaan.

PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum bagi Peserta dalam Klaim JHT melalui Lapak Asik

Hak atas jaminan sosial dijamin dalam Pasal 28H ayat (3) dan Pasal 34 ayat (2) UUD NRI Tahun 1945. Pada tingkat undang-undang, UU SJSN dan UU BPJS membentuk kerangka kelembagaan serta hak-hak peserta dalam penyelenggaraan program jaminan sosial. Pasal 1 angka 5 UU BPJS mendefinisikan manfaat sebagai faedah jaminan sosial yang menjadi hak peserta dan/atau anggota keluarganya. Konsekuensinya, BPJS Ketenagakerjaan tidak dapat menahan manfaat tanpa alasan yang sesuai dengan ketentuan program. Namun, hak peserta juga harus dilaksanakan dengan memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Untuk menilai perlindungan hukum, penelitian ini membedakan antara perlindungan preventif dan perlindungan represif. Pembagian ini sejalan dengan Apriana dan Husni (2025) yang menyatakan bahwa perlindungan hukum bagi peserta JHT BPJS Ketenagakerjaan terdiri atas perlindungan preventif dan represif. Perlindungan preventif diarahkan untuk mencegah timbulnya sengketa melalui aturan, prosedur, dan kesempatan bagi pihak yang berkepentingan untuk mengetahui atau memperbaiki persoalan sebelum keputusan final diambil. Perlindungan represif bekerja setelah timbul sengketa atau kerugian melalui mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa (Hadjon, 1987). Dalam konteks klaim JHT, kedua bentuk perlindungan tersebut harus tercermin dalam prosedur pengajuan, verifikasi, pemberitahuan keputusan, serta penanganan keberatan peserta.

Perlindungan Preventif melalui Kepastian Persyaratan dan Prosedur

Permenaker Nomor 4 Tahun 2022 merupakan dasar penting dalam pelaksanaan klaim JHT. Pasal 18 mengatur pengajuan permohonan dan penyampaian dokumen secara daring dan/atau luring. Pasal 18 ayat (4) menetapkan bahwa pembayaran dilakukan paling lama lima hari kerja setelah permohonan dan persyaratan diterima lengkap dan benar. Pasal 19 mewajibkan BPJS Ketenagakerjaan untuk melakukan verifikasi. Artinya, batas lima hari kerja tidak dihitung otomatis sejak peserta pertama kali mengisi formulir, melainkan sejak persyaratan lengkap dan benar diterima.

Kewajiban verifikasi merupakan instrumen untuk memastikan pembayaran diberikan kepada pihak yang berhak. Akan tetapi, verifikasi tidak boleh dijalankan secara tertutup atau tanpa kejelasan. Ketika terdapat dokumen yang tidak lengkap, ketidaksesuaian data, atau verifikasi yang belum berhasil, peserta perlu diberi tahu secara spesifik mengenai kekurangan dan langkah-langkah yang perlu dilakukan. Kejelasan tersebut merupakan bagian dari kepastian prosedur dan mencegah peserta mengajukan dokumen berulang kali tanpa mengetahui letak permasalahannya.

Pada layanan Lapak Asik, perlindungan preventif juga terkait dengan aksesibilitas informasi. Peserta harus dapat memahami persyaratan, tahapan pengajuan, cara mengikuti *video call*, cara memperbaiki dokumen, serta cara memantau status klaim. Rizki et al. (2022) menemukan kendala sistem dan kesiapan sarana bagi peserta. Indah et al. (2024) mengidentifikasi manfaat akses dan efisiensi, tetapi juga kendala sistem serta kesiapan pengguna. Hasil tersebut sejalan dengan temuan di Surabaya Darmo bahwa gangguan sinyal dan kendala administrasi dapat menghambat proses klaim.

Perlindungan Represif melalui Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa

Pasal 48 UU BPJS mewajibkan BPJS membentuk unit pengendali mutu pelayanan dan penanganan pengaduan peserta serta menangani pengaduan paling lama lima hari

kerja sejak diterima. Apabila pengaduan belum terselesaikan, Pasal 49 menyediakan mekanisme mediasi. Apabila mediasi tidak terlaksana, Pasal 50 membuka jalan bagi penyelesaian melalui Pengadilan Negeri di wilayah tempat tinggal pemohon.

Menurut Aprilina Wiji Nurcahyani, pengaduan peserta dapat disalurkan melalui Contact Center 175 yang dikelola secara terpusat, kemudian diteruskan ke kantor cabang terkait untuk ditindaklanjuti. Informan juga menjelaskan adanya kanal pengaduan pada tingkat layanan. Keterangan ini menunjukkan bahwa jalur pengaduan tersedia. Namun, keberadaan kanal belum membuktikan bahwa seluruh peserta mengetahui atau berhasil menggunakannya. Informasi mengenai kanal, tahapan, waktu penanganan, dan hasil tindak lanjut perlu disampaikan agar mudah diakses.

UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memperkuat kewajiban penyelenggara untuk menetapkan dan menerapkan standar pelayanan. Pasal 21 mencantumkan komponen standar pelayanan, antara lain dasar hukum, persyaratan, sistem dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, sarana, kompetensi pelaksana, penanganan pengaduan, jaminan pelayanan, serta evaluasi kinerja. Pasal 36 mewajibkan penyelenggara untuk menyediakan sarana pengaduan dan menindaklanjuti pengaduan dari penerima layanan. Ketentuan ini relevan untuk menilai apakah tata kelola Lapak Asik menjamin transparansi dan akuntabilitas.

Penilaian Terhadap Alasan Penundaan atau Penolakan

Informan mengidentifikasi tujuh alasan: (1) peserta tidak dapat dihubungi; (2) peserta tidak berkenan dikenai pajak progresif; (3) berkas tidak lengkap; (4) terindikasi sebagai calo; (5) saldo belum tergabung; (6) peserta tercatat aktif kembali; dan (7) peserta tidak memiliki dokumen bukti kerja sama serta verifikasi rekan kerja tidak berhasil.

Ketujuh alasan tersebut tidak dapat diperlakukan sebagai satu kategori hukum yang seragam. Berkas yang tidak lengkap dapat menjadi alasan untuk meminta perbaikan dokumen sebelum permohonan dinyatakan lengkap dan benar. Peserta yang tidak dapat dihubungi atau gagal mengikuti *video call* memerlukan mekanisme komunikasi ulang atau penjadwalan ulang yang proporsional. Saldo belum tergabung dan status peserta aktif kembali memerlukan pemeriksaan administrasi kepesertaan. Sementara itu, indikasi keterlibatan calo perlu diverifikasi secara objektif dan tidak boleh diperlakukan sebagai kesimpulan pelanggaran tanpa dilakukan pemeriksaan.

Kategori peserta yang tidak dikenai pajak progresif perlu dianalisis secara saksama. Keberatan peserta terhadap konsekuensi perpajakan tidak secara otomatis membuktikan bahwa klaim tersebut tidak memenuhi syarat JHT. Penentuan pajak atas pembayaran manfaat harus merujuk pada peraturan perpajakan yang berlaku dan dijelaskan kepada peserta secara terpisah dari penilaian kelayakan klaim. Frasa 'dokumen bukti kerja sama' yang disampaikan informan juga perlu dikonfirmasi oleh penulis, apakah yang dimaksud adalah dokumen bukti hubungan kerja atau dokumen lain yang menjadi persyaratan verifikasi.

Perlindungan preventif dan represif dalam layanan Lapak Asik telah memiliki landasan normatif. Persoalan utama yang muncul dari temuan lapangan bukan ketiadaan seluruh dasar hukum, melainkan kebutuhan untuk menerjemahkan norma umum ke dalam prosedur digital yang jelas, konsisten, dan mudah diakses. Perlindungan hukum yang efektif mensyaratkan agar peserta mengetahui alasan klaim tertunda atau ditolak, memiliki kesempatan untuk memperbaiki kekurangan yang dapat diperbaiki, serta memperoleh jalur pengaduan jika tidak setuju dengan tindakan

pelayanan.

Tanggung Jawab BPJS Ketenagakerjaan terhadap Penundaan dan Penolakan Klaim JHT

BPJS Ketenagakerjaan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. UU BPJS mengatur fungsi, tugas, wewenang, dan kewajiban BPJS dalam mengelola data peserta, mengelola dana jaminan sosial, serta membayarkan manfaat sesuai ketentuan. Tanggung jawab penyelenggara dalam klaim JHT tidak berhenti pada penyediaan sarana digital, tetapi juga meliputi keandalan proses administrasi, verifikasi yang akuntabel, komunikasi status klaim, penanganan pengaduan, serta perlindungan data pribadi.

Data Klaim dan Hambatan Pelayanan

Berdasarkan data BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Darmo untuk Januari–September 2026, sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Klaim JHT Lapak Asik

Uraian	Jumlah	Persentase
Seluruh pengajuan klaim	3.729	100,00%
Klaim tertunda atau ditolak	667	17,89%
Klaim di luar kategori tertunda/ditolak	3.062	82,11%

Sumber: Data BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Darmo, Januari–September 2026

Terdapat 3.729 klaim JHT melalui Lapak Asik. Sebanyak 667 klaim masuk dalam kategori tertunda atau ditolak. Perhitungan proporsinya adalah (667 ÷ 3.729) × 100% = 17,886%, dibulatkan menjadi 17,89%. Dengan demikian, lebih dari satu dari setiap enam klaim berada dalam kategori tertunda atau ditolak. Angka tersebut merupakan indikator evaluasi pelayanan, tetapi tidak dapat langsung ditafsirkan sebagai jumlah pelanggaran hukum karena data agregat belum membedakan antara penundaan dan penolakan, serta belum memuat rincian jumlah berdasarkan alasan seperti yang ditunjukkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Kategori Berdasarkan Alasan

No.	Kategori Alasan
1	Peserta tidak dapat dihubungi.
2	Peserta tidak berkenan dikenakan pajak progresif.
3	Berkas persyaratan tidak lengkap.
4	Terindikasi keterlibatan calo.
5	Saldo kepesertaan belum tergabung.
6	Peserta tercatat aktif kembali.
7	Peserta tidak memiliki dokumen bukti kerja sama dan verifikasi rekan kerja tidak berhasil.

Sumber: Wawancara dengan Aprilina Wiji Nurcahyani, Penata Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Darmo, 10 November 2026.

Selain tujuh kategori tersebut, informan menerangkan hambatan operasional berupa gangguan sinyal saat *video call*, rekening bank peserta yang tidak aktif, kartu kepesertaan ganda, serta belum adanya SOP teknis tertulis yang secara khusus mengatur penanganan kendala di Lapak Asik. Gangguan jaringan dapat menghambat verifikasi jarak jauh; rekening yang tidak aktif dapat menghambat transfer; sedangkan

kartu kepesertaan ganda dan saldo yang belum tergabung memerlukan rekonsiliasi data. Setiap hambatan memiliki konsekuensi dan bentuk penanganan yang berbeda, sehingga tidak tepat jika semuanya diperlakukan sebagai kesalahan peserta.

Temuan tersebut sejalan dengan Rizki et al. (2022), yang mengidentifikasi gangguan sistem sebagai kendala internal dan keterbatasan sarana peserta sebagai kendala eksternal. Aisyah dan Saleh (2026) juga menyoroti bahwa sebagian peserta belum terbiasa menggunakan sistem digital sehingga dukungan teknis dan edukasi pengguna tetap diperlukan. Keberhasilan pelayanan digital dengan demikian ditentukan oleh interaksi antara kesiapan sistem penyelenggara dan kemampuan peserta dalam mengakses layanan.

Kepastian Waktu dan Kewajiban Memberi Alasan

Pasal 18 ayat (4) Permenaker Nomor 4 Tahun 2022 menetapkan bahwa pembayaran dilakukan paling lama lima hari kerja setelah pengajuan dan persyaratan diterima lengkap dan benar. BPJS Ketenagakerjaan perlu memiliki pencatatan yang menunjukkan kapan dokumen dinyatakan lengkap dan benar. Apabila dokumen belum lengkap, peserta perlu diberi informasi mengenai kekurangan tersebut. Apabila verifikasi belum berhasil karena faktor teknis, perlu ada mekanisme tindak lanjut agar peserta tidak dibiarkan tanpa kepastian.

Penundaan dan penolakan perlu dibedakan dari segi akibat dan prosedurnya. Penundaan menunjukkan bahwa proses belum dapat dilanjutkan karena persyaratan atau verifikasi masih perlu diselesaikan. Penolakan merupakan keputusan yang lebih final terhadap permohonan tertentu dan, karenanya, memerlukan alasan serta dasar yang jelas. Pembedaan ini penting agar peserta mengetahui apakah masih dapat melengkapi dokumen, meminta verifikasi ulang, mengajukan pengaduan, atau menempuh penyelesaian sengketa.

Standar Pelayanan dan Sop Teknis

Pasal 20 dan Pasal 21 UU Nomor 25 Tahun 2009 mewajibkan penyelenggara untuk menetapkan dan menerapkan standar pelayanan yang mencakup dasar hukum, persyaratan, prosedur, jangka waktu, sarana, kompetensi pelaksana, penanganan pengaduan, jaminan pelayanan, serta evaluasi kinerja. Berdasarkan wawancara, pada unit yang diteliti belum tersedia SOP teknis tertulis yang secara khusus mengatur penanganan kendala klaim di Lapak Asik. Temuan ini tidak secara otomatis membuktikan bahwa BPJS tidak memiliki pedoman internal lain atau telah melanggar hukum. Namun, ketiadaan prosedur teknis khusus berpotensi menimbulkan perbedaan penanganan antarpetugas serta ketidakpastian dalam tindak lanjut.

BPJS Ketenagakerjaan perlu memastikan bahwa standar pelayanan mencakup skenario kendala digital. SOP teknis dapat mengatur penjadwalan ulang apabila video call terputus, pemberitahuan jika rekening tidak aktif, verifikasi ulang kartu kepesertaan, penggabungan saldo, serta eskalasi apabila sistem tidak dapat memverifikasi dokumen. SOP juga perlu menetapkan petugas penanggung jawab, batas waktu tindak lanjut, bentuk pemberitahuan kepada peserta, serta pencatatan hasil penyelesaian.

Mekanisme Pengaduan sebagai Bentuk Akuntabilitas

Pasal 48 UU BPJS mewajibkan penanganan pengaduan paling lama 5 hari kerja sejak pengaduan diterima. Ketentuan tersebut harus dibaca bersama Pasal 36 dan Pasal 37 UU Pelayanan Publik yang mewajibkan penyelenggara menyediakan sarana

pengaduan, menugaskan pelaksana yang kompeten, menindaklanjuti pengaduan, serta menyusun mekanisme penyelesaian yang cepat dan tuntas. Informasi kanal pengaduan pada laman Lapak Asik merupakan bagian dari akses peserta terhadap hak untuk mengadukan penyimpangan dalam pelayanan.

Informasi kanal pengaduan sebaiknya memuat tautan atau nomor kontak resmi, jam layanan, jenis pengaduan, dokumen pendukung, bukti penerimaan, serta cara memantau tindak lanjut. Apabila pengaduan dikelola secara terpusat dan diteruskan kepada kantor cabang, peserta perlu memperoleh informasi bahwa pengaduannya telah diterima dan sedang ditangani.

Tanggung Jawab Perlindungan Data Pribadi

Proses klaim digital melibatkan data identitas, kepesertaan, rekening, dokumen hubungan kerja, dan foto diri. UU PDP mewajibkan pengendali data pribadi untuk melindungi dan memastikan keamanan data yang diproses melalui langkah teknis dan operasional, serta menentukan tingkat keamanan sesuai dengan sifat dan risiko data (Pasal 35). Pasal 36 mewajibkan pengendali menjaga kerahasiaan data, sedangkan Pasal 38 mewajibkan perlindungan terhadap pemrosesan data yang tidak sah.

Penelitian ini tidak memperoleh bukti adanya kebocoran data pribadi di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Darmo. Oleh karena itu, tidak dapat disimpulkan bahwa telah terjadi pelanggaran terhadap UU PDP. Namun, pengumpulan dokumen sensitif melalui layanan digital tetap menuntut pengendalian akses, pembatasan penggunaan sesuai tujuan pelayanan, keamanan penyimpanan dan transmisi, serta prosedur penanganan insiden.

Implikasi Temuan dan Rekomendasi Perbaikan

Tanggung jawab BPJS Ketenagakerjaan perlu diwujudkan melalui: (1) SOP teknis tertulis yang mengatur gangguan layanan dan penjadwalan ulang verifikasi; (2) pemberitahuan tertulis yang menjelaskan status, alasan, dasar, dan langkah tindak lanjut atas klaim tertunda atau ditolak; (3) kanal pengaduan yang mudah ditemukan dan disertai informasi tindak lanjut; (4) pencatatan tanggal dokumen dinyatakan lengkap dan benar; (5) bantuan bagi peserta yang mengalami keterbatasan jaringan atau kemampuan digital; (6) pengamanan data pribadi; dan (7) evaluasi berkala atas jumlah, jenis, serta waktu penyelesaian klaim bermasalah.

Rekomendasi tersebut tidak dimaksudkan untuk menghilangkan kewenangan verifikasi BPJS Ketenagakerjaan. Verifikasi tetap diperlukan untuk memastikan ketepatan pembayaran manfaat. Yang perlu diperkuat adalah tata cara penggunaan kewenangan tersebut agar transparan, dapat dipertanggungjawabkan, dan tidak menimbulkan hambatan yang tidak proporsional bagi peserta yang telah memenuhi persyaratan.

SIMPULAN

Perlindungan hukum peserta dalam klaim JHT melalui Lapak Asik memiliki dasar konstitusional dan peraturan perundang-undangan, terutama UUD NRI Tahun 1945, UU SJSN, UU BPJS, UU Pelayanan Publik, serta Permenaker Nomor 4 Tahun 2022. Perlindungan preventif diwujudkan melalui persyaratan, prosedur, verifikasi, dan kepastian waktu pembayaran setelah dokumen diterima lengkap dan benar. Perlindungan represif tersedia melalui penanganan pengaduan, mediasi, dan penyelesaian di pengadilan. Efektivitas perlindungan tersebut memerlukan pemberitahuan alasan yang jelas, kesempatan untuk memperbaiki kekurangan, serta

akses yang mudah ke kanal pengaduan.

Pada Januari–September 2026, terdapat 667 dari 3.729 klaim JHT melalui Lapak Asik, atau 17,89%, yang dikategorikan sebagai tertunda atau ditolak. Berdasarkan wawancara, alasan yang teridentifikasi meliputi peserta tidak dapat dihubungi, keberatan terhadap pajak progresif, berkas tidak lengkap, indikasi calo, saldo belum tergabung, peserta tercatat aktif kembali, serta tidak adanya dokumen bukti kerja sama disertai kegagalan verifikasi rekan kerja. Hambatan operasional lainnya adalah gangguan sinyal saat *video call*, rekening tidak aktif, kartu kepesertaan ganda, serta belum adanya SOP teknis tertulis secara khusus. Data yang tersedia belum memisahkan jumlah klaim tertunda dan ditolak atau jumlah per kategori alasan, sehingga angka 17,89% harus dipahami sebagai proporsi gabungan, bukan ukuran langsung pelanggaran hukum.

Tanggung jawab BPJS Ketenagakerjaan mencakup pemrosesan dan pembayaran manfaat sesuai ketentuan, pemberian kepastian prosedur, penanganan pengaduan, serta perlindungan data pribadi. Verifikasi merupakan kewenangan yang sah, tetapi pelaksanaannya harus transparan dan proporsional. Penguatan SOP teknis, alasan tertulis atas status klaim, akses pengaduan, serta pencatatan waktu penerimaan dokumen yang lengkap dan benar diperlukan agar digitalisasi pelayanan tidak mengurangi perlindungan hak peserta.

Saran

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Darmo perlu memastikan tersedianya SOP atau pedoman teknis tertulis yang mengatur penanganan gangguan jaringan, kegagalan video call, penjadwalan ulang, rekening tidak aktif, kartu kepesertaan ganda, penggabungan saldo, serta verifikasi status kepesertaan. Setiap klaim yang tertunda atau ditolak perlu disertai pemberitahuan tertulis mengenai alasan, dasar keputusan, kekurangan yang harus diperbaiki, serta jalur pengaduan yang dapat ditempuh.

BPJS Ketenagakerjaan juga perlu menyajikan informasi kanal pengaduan secara jelas pada layanan digital, mencatat tanggal dokumen dinyatakan lengkap dan benar, serta mengevaluasi jumlah klaim yang tertunda dan ditolak beserta waktu penyelesaiannya. Pelindungan data pribadi perlu diperkuat melalui pengendalian akses, keamanan penyimpanan, dan pembatasan pemrosesan sesuai dengan tujuan pelayanan.

Penelitian berikutnya disarankan untuk melibatkan peserta yang klaimnya tertunda atau ditolak, memeriksa dokumen keputusan dan pengaduan, serta memperoleh rincian kuantitatif untuk setiap kategori alasan. Langkah tersebut diperlukan untuk menguji pengalaman peserta dan menilai secara lebih terukur efektivitas perlindungan hukum pada layanan Lapak Asik.

DAFTAR PUSTAKA

Aisyah, N. F., & Saleh, A. (2026). Implementasi komunikasi digital pada web Lapak Asik dalam klaim JHT di BPJS Ketenagakerjaan Bogor. *Nivedana: Jurnal Komunikasi dan Bahasa*, 7(1), 150–158. https://doi.org/10.53565/nivedana.v7i1.2266

Apriana, M., & Husni, L. (2025). Aspek Hukum Perlindungan Pasien Dalam Telemedicine. *Private Law,* 5 (3), 739–51. Diakses dari https://journal.unram.ac.id/index.php/privatelaw/id/article/view/8386.

Hadjon, P. M. (1987). *Perlindungan hukum bagi rakyat di Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu.

Henakin, A. S. P., Kantikha, I. M., Helvis, H., Saragih, H., & Elawati, T. (2025). Pelindungan Hukum terhadap Kebocoran Data Pribadi Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan. *Almufi Jurnal Sosial Dan Humaniora*, *2*(2), 117–128. https://doi.org/10.63821/ash.v2i2.466

Indah, D. M., Ardhiasti, A., & Dewiyani, A. C. (2024). Tinjauan inovasi pelayanan Lapak Asik dalam sistem klaim JHT BPJS Ketenagakerjaan Kepanjen. *Indonesian Journal of Health Insurance and Medical Records*, 1(2), 10–19. https://doi.org/10.31290/ijhimr.v1i2.4975

Nurcahyo, N. (2021). Perlindungan hukum tenaga kerja berdasarkan peraturan perundang-undangan di Indonesia. *Jurnal Cakrawala Hukum*, 12(1), 69–78. https://doi.org/10.26905/idjch.v12i1.5781

Rizki, C., Puspawati, A. A., & Faedlulloh, D. (2022). Inovasi program pelayanan tanpa kontak fisik (Lapak Asik) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung. *Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi Negara*, 6(2), 333–352. https://doi.org/10.30737/mediasosian.v6i2.3288

Republik Indonesia. (1945). Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Republik Indonesia. (2004). Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.

Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Republik Indonesia. (2011). Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

Republik Indonesia. (2015a). Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua.

Republik Indonesia. (2015b). Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Hari Tua.

Republik Indonesia. (2022a). Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi.

Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia. (2022). Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 4 Tahun 2022 tentang Tata Cara dan Persyaratan Pembayaran Manfaat Jaminan Hari Tua.