

SEKILAS MENGENAL PEKERJA DI ERA DIGITAL

Pengalaman BPJamsostek

Isnavodiar Jatmiko
Deputi Direktur
Pelayanan dan Pengembangan Kanal
BPJS Ketenagakerjaan

30 APRIL 2020



A woman wearing a white hard hat and a safety vest is smiling and pointing towards a construction site. She is holding a large sheet of paper, likely blueprints. The background shows a building under construction with a steel frame.

BPJAMSOSTEK

PEKERJA INDONESIA BERDASARKAN KARAKTERISTIK KEPESERTAAN

JUMLAH KEPESERTAAN

s.d. Maret 2020

TENAGA KERJA

48,5 JUTA

TOTAL PESERTA

Seluruh tenaga kerja yang terdaftar sebagai peserta BPJamsostek

TENAGA KERJA

31.9 JUTA

TK AKTIF

Seluruh tenaga kerja yang terdaftar dan aktif membayar iuran

TENAGA KERJA

2,7 JUTA

**TK AKTIF
BUKAN PENERIMA UPAH**

Seluruh tenaga kerja BPU yang terdaftar dan aktif membayar iuran

KEPESERTAAN BERDASAR MASA KEPESERTAAN

Turn over kepesertaan BPJamsostek sangat tinggi



< 1 tahun

- Sebesar 12,5% dari total peserta terdaftar
- Rata – rata upah: 3,8 Juta



1 – 5 tahun

- Sebesar 32% dari total peserta terdaftar
- Rata - rata upah: 4,2 juta



> 5 tahun

Sebesar 55,5% dari total peserta terdaftar.
Bila mencapai fase ini umumnya peserta melanjutkan kepesertaan sampai memasuki usia pensiun atau meninggal.

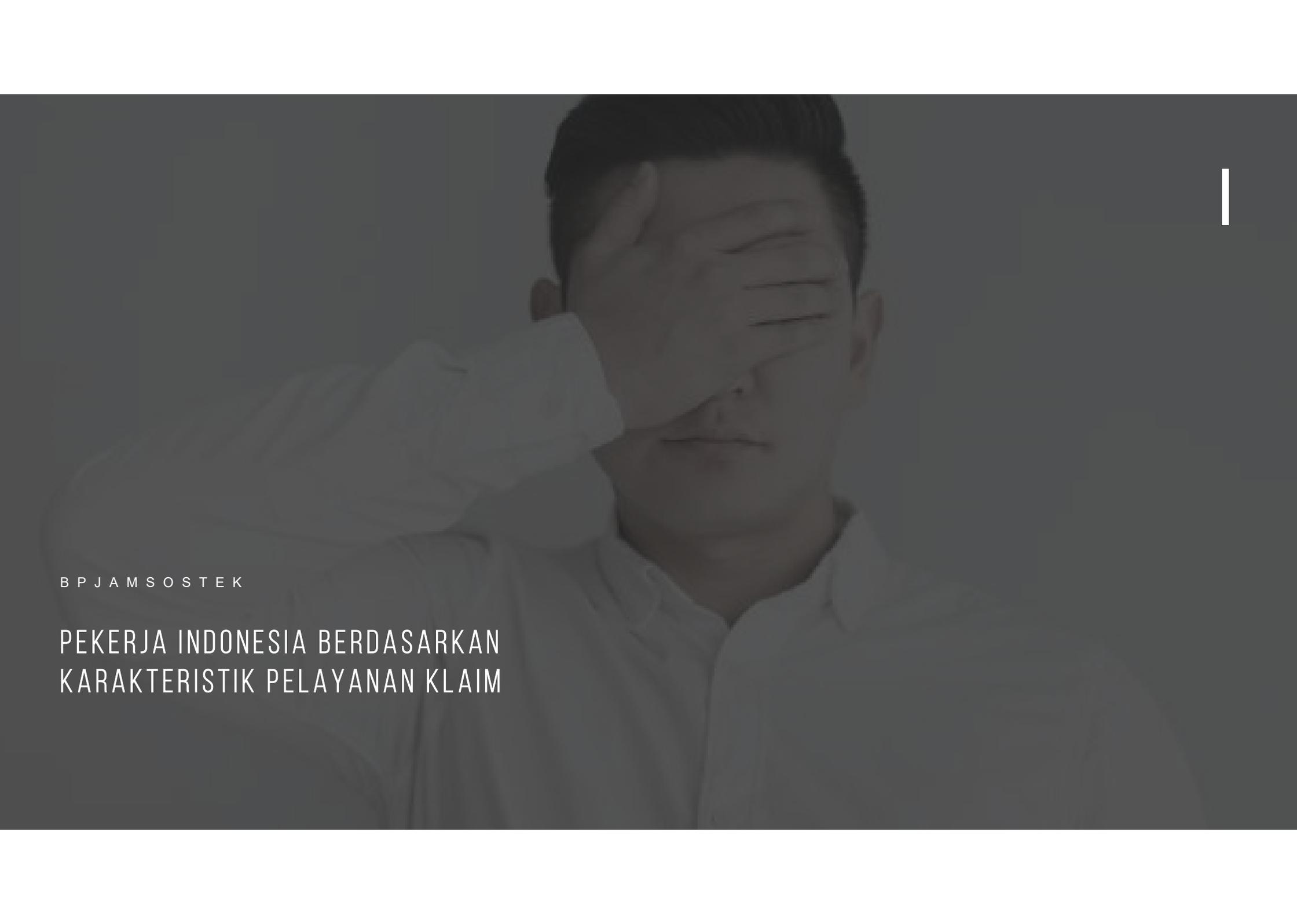
Hampir 50% kepesertaan BPJamsostek memiliki masa kepesertaan pendek

KEPESERTAAN BERDASAR USIA DAN RATA – RATA SALDO JHT

- ✓ Usia < 20 tahun : Rp. 1.218.705
- ✓ Usia 20 < 25 tahun : Rp. 4.228.303
- ✓ Usia 25 < 30 tahun : Rp. 3.618.207
- ✓ Usia 30 < 35 tahun : Rp. 5.584.737
- ✓ Usia 40 < 45 tahun : Rp. 9.110.975
- ✓ Usia 40 < 45 tahun : Rp. 11.998.401
- ✓ Usia 50 < 55 tahun : Rp. 15.321.327

Note: Rendahnya saldo pada usia >40 tahun disebabkan karena rata – rata upah yang kecil dan tingginya angka keluar masuk kepesertaan





BPJAMSOSTEK

PEKERJA INDONESIA BERDASARKAN KARAKTERISTIK PELAYANAN KLAIM

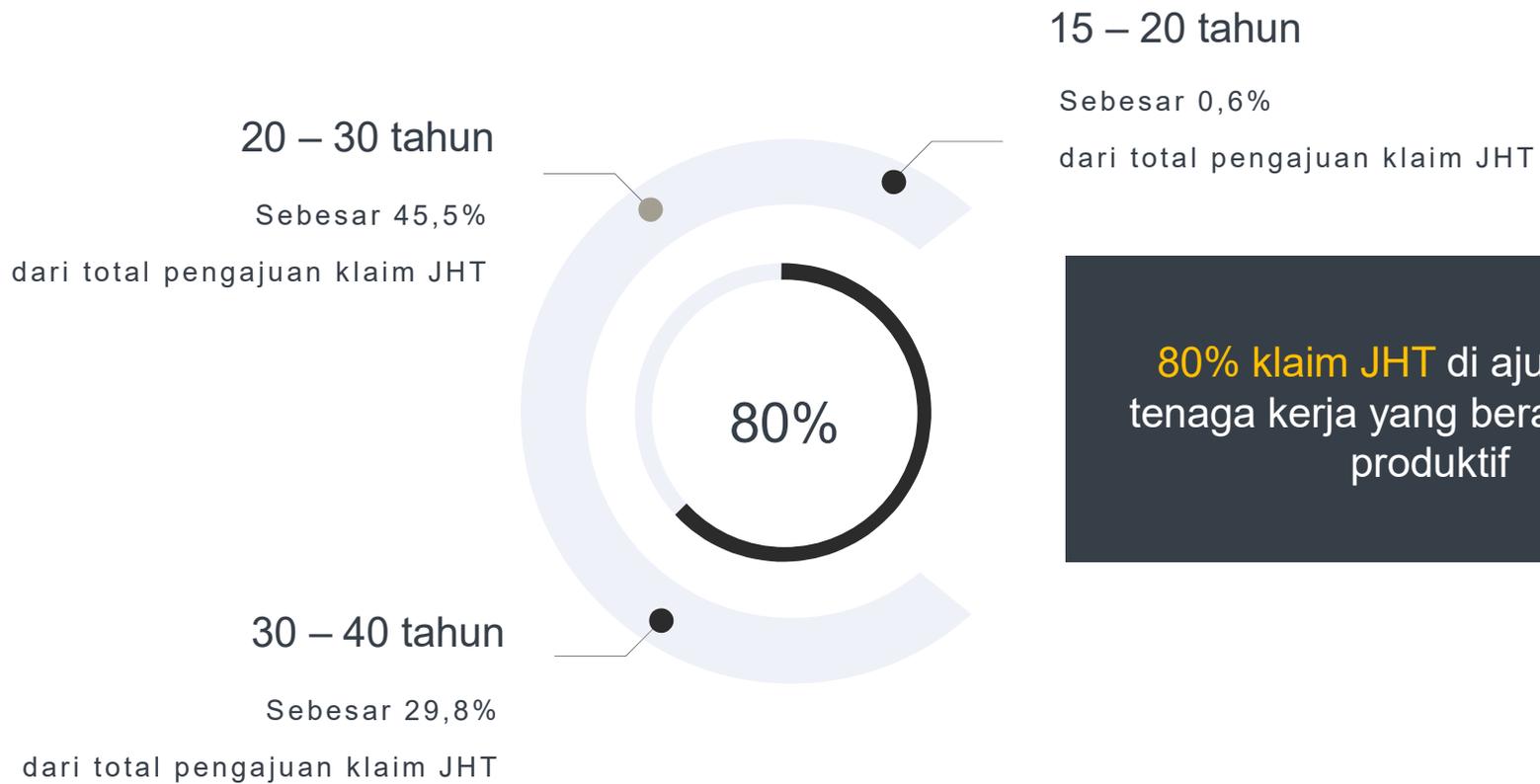
SUMMARY PELAYANAN KLAIM TAHUN 2019

Sesuai UU 40/2004 dan UU 24/2011, BPJamsostek memiliki 4 program yaitu Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JPN), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dan Jaminan Kematian (JKM)



- ✓ Jaminan Hari Tua (JHT)
Melayani **2.197.477** tenaga kerja
- ✓ Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)
Melayani **142.752** tenaga kerja
- ✓ Jaminan Kematian (JKM)
Melayani **29.222** tenaga kerja
- ✓ Jaminan Pensiun (JPN)
Melayani **23.356** tenaga kerja

KLAIM JHT BERDASAR USIA



KLAIM JHT BERDASAR SALDO

91% klaim JHT selama tahun 2019 adalah pengajuan dengan nilai saldo dibawah Rp5 juta

< 1 juta

Sebesar 3,3%
dari total pengajuan
klaim JHT

1 – 2
juta

Sebesar 17,2%
dari total pengajuan
klaim JHT

2 – 3
juta

Sebesar 32,5%
dari total pengajuan
klaim JHT

3 – 5
juta

Sebesar 39%
dari total pengajuan
klaim JHT

KLAIM JKK BERDASAR USIA

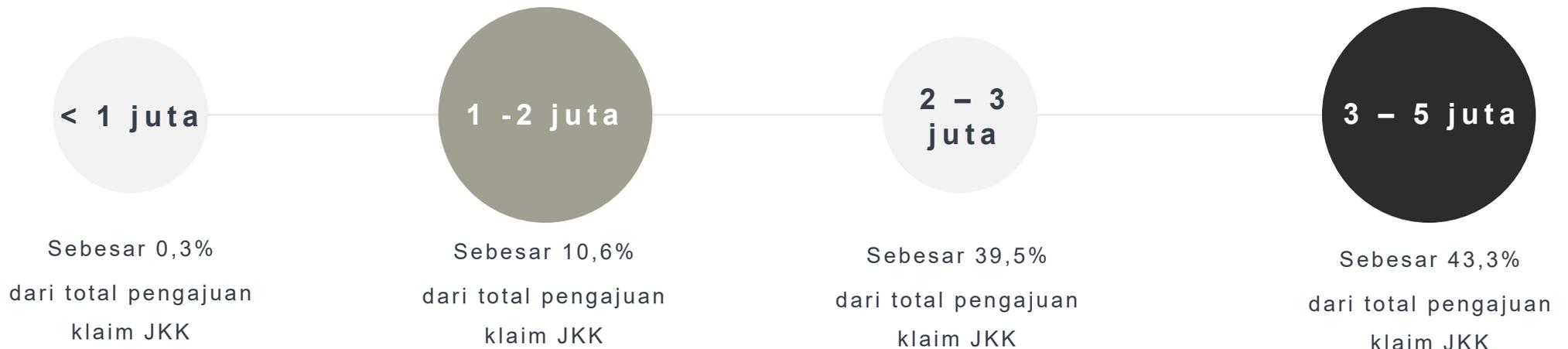
25% terjadi pada pekerja perempuan



72% total klaim JKK terjadi di usia sangat produktif



KLAIM JKK BERDASAR UPAH



94% total klaim JKK terjadi pada kelompok tenaga kerja dengan pendapatan rendah

MAKNA DARI PENGAJUAN KLAIM JKK

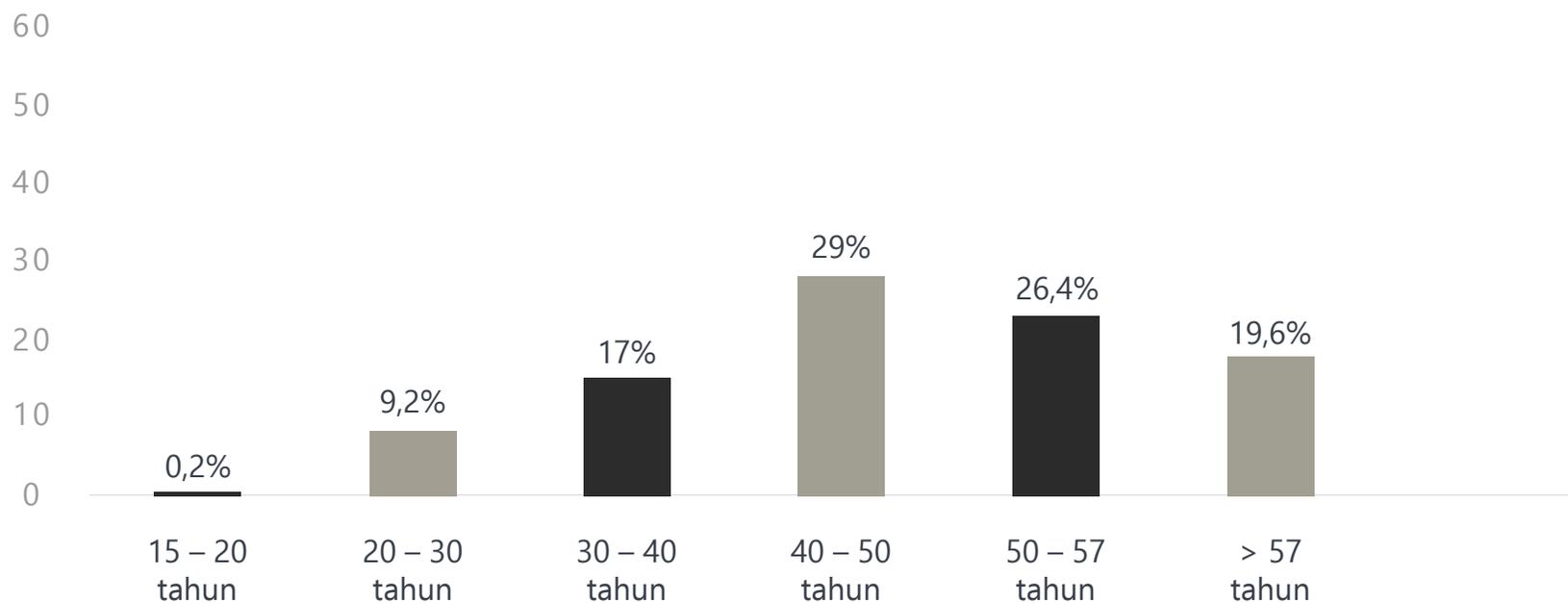
- ✓ Santunan kematian 48x gaji terlapor
- ✓ Uang pemakaman: Rp10 juta
- ✓ Santunan berkala: Rp.12 juta
- ✓ Beasiswa untuk 2 anak sampai perguruan tinggi
- ✓ Perawatan penuh kesehatan di RS sampai sembuh + Homecare
- ✓ Rehabilitasi fisik dan sosial, termasuk Return to Work

Statistik menunjukkan bahwa 2% dari kasus kecelakaan kerja adalah kasus dengan fatalitas tinggi (meninggal atau cacat total tetap).

Artinya, pada 2019 ada hampir 3,000 janda/duda yang menerima santunan JKK.



KLAIM JKM BERDASAR USIA



Terdapat hampir 30.000 janda/duda/ahli waris yang menerima manfaat perlindungan untuk menghindarkan keluarga jatuh miskin

MANFAAT PROGRAM JKM



Santunan Kematian

RP.20.000.000



Santunan Berkala

Santunan berkala selama 24 bulan
(dibayarkan sekaligus)

RP.12.000.000



Biaya Pemakaman

Rp.10.000.000



**Beasiswa untuk 2 anak sampai perguruan tinggi
(maksimal Rp.174 juta)**

MENGAPA DATA MANFAAT & KLAIM INI PENTING?



Tenaga kerja (ahli waris) penerima benefit (secara nominal) jumlahnya banyak

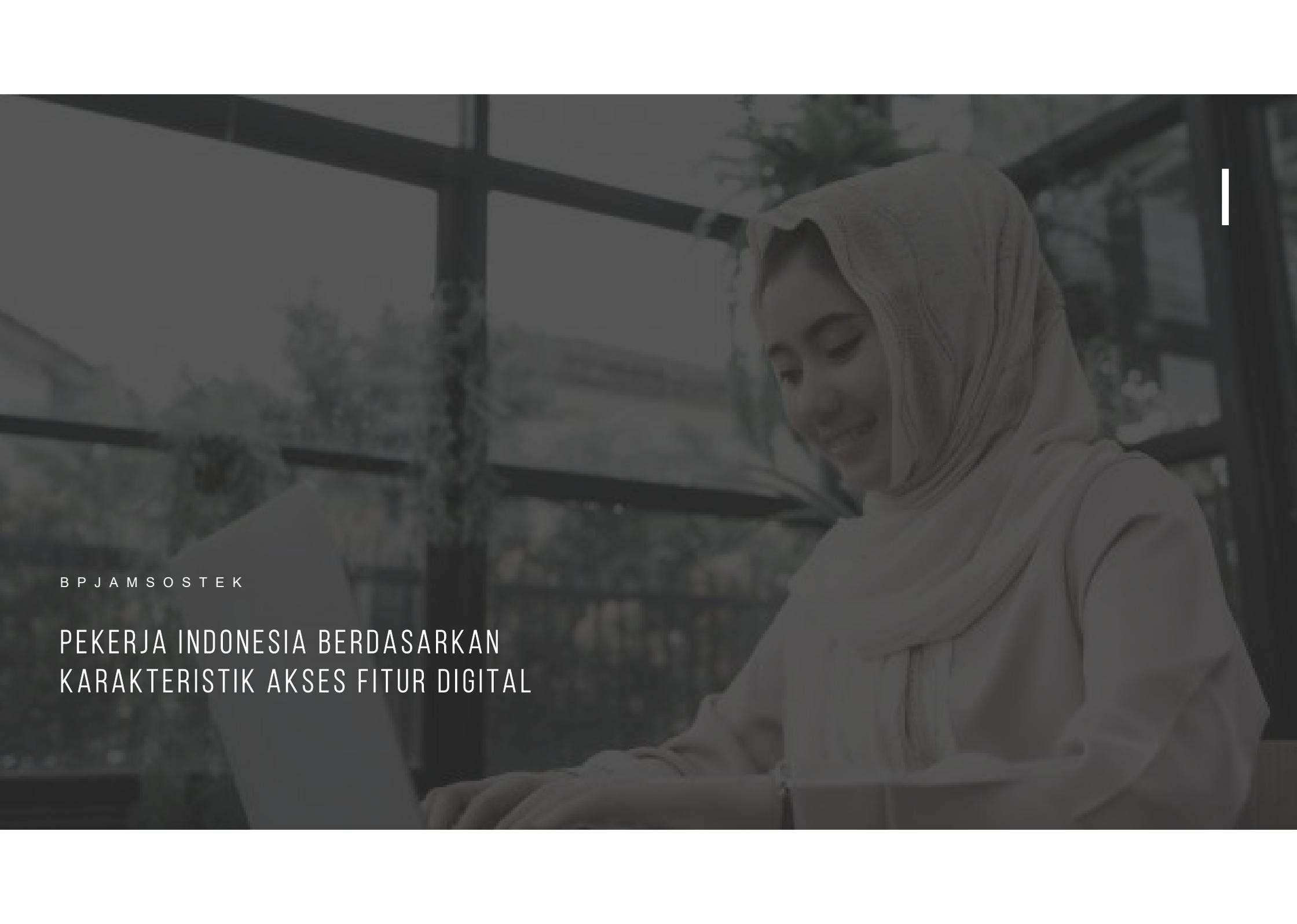


Seluruh manfaat santunan (nilai besar) dibayarkan dengan mekanisme transfer perbankan

Artinya, mereka memiliki uang dan sudah mengenal rekening dan jasa perbankan.



Akses keuangan (kredit, khususnya) kepada kelompok pekerja semestinya dilindungi BPJamsostek sebagai bagian dari mitigasi risiko

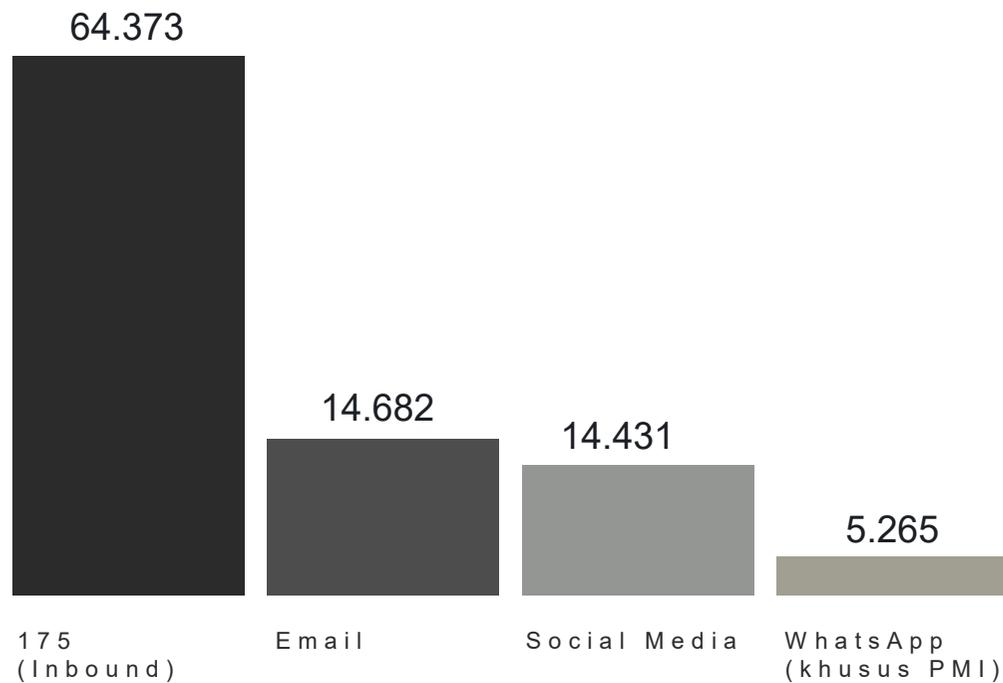
A woman wearing a light-colored hijab and a matching long-sleeved top is seated at a desk, looking down at a laptop. She has a slight smile on her face. The background shows a modern office environment with large windows and indoor plants. The entire image is overlaid with a dark, semi-transparent filter.

BPJAMSOSTEK

PEKERJA INDONESIA BERDASARKAN
KARAKTERISTIK AKSES FITUR DIGITAL

INTERAKSI LAYANAN MASYARAKAT

Februari 2020



Note: Terdapat anomali interaksi di bulan Maret karena dampak Covid19

Tenaga Kerja lebih familiar dengan media konvensional

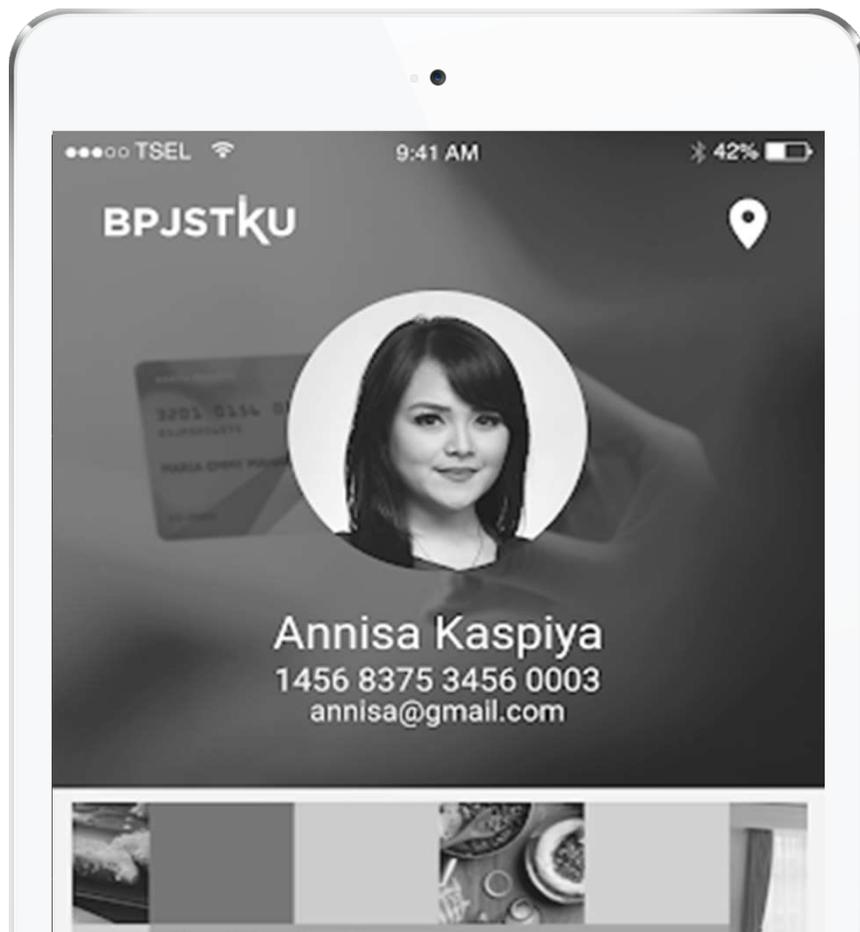
Meskipun berbayar, 65% tenaga kerja memilih menghubungi Contact Center (175) untuk mencari informasi atau menyampaikan keluhan.

Surprisingly, email masih lebih populer dibandingkan social media

Meskipun gratis dan mudah, social media belum menjadi pilihan utama tenaga kerja untuk mencari informasi dan menyampaikan keluhan.

Interaksi langsung dengan manusia masih menjadi media yang paling di-percaya.

PENGGUNA MOBILE APPS (BPJSTKU)



Penggunaan Mobile Apps perlahan tapi pasti mulai meningkat.

Perilaku pengguna BPJSTKU secara umum:

Total pengguna sampai dengan Maret 2020 sebanyak 10.135.864 users

95% nomor HP terdaftar valid. 5%-nya tidak standar, tidak valid atau kosong.

94% alamat email terdaftar valid. 6% lainnya tidak valid.

Rata – rata penambahan user baru setiap bulan sebanyak 200.000 tenaga kerja

Note: Pekerja dengan upah UMR sangat sering berganti nomor HP.



BPJAMSOSTEK

PERILAKU PEKERJA DALAM PELAYANAN KLAIM
DI ERA COVID19

PROTOKOL LAYANAN LAPAKASIK

Pelayanan Tanpa Kontak Fisik

Per 23 Maret 2020, BPJamsostek menerapkan kebijakan layanan LapakAsik di seluruh cabang dengan 2 mekanisme:

1. Pengajuan klaim dengan unggah dokumen elektronik (tanpa harus ke kantor cabang)
2. Pengajuan klaim dengan menyerahkan dokumen manual di dropbox di Cabang

Note: Proses verifikasi dan interview dilakukan melalui videocall



SUMMARY PELAYANAN LAPAKASIK



Total Interaksi Klaim

Selama 1 bulan, BPJamsostek telah melayani klaim sebanyak 155.000 klaim di seluruh Indonesia



Preferensi Digital

- Per 24 Maret, 70% peserta mengajukan secara elektronik dan 30% secara dropbox
- Hal ini meningkat tajam dari awalnya hanya 45% (pengajuan elektronik)



Literasi Digital

- 30% dari pengajuan elektronik dibatalkan karena gagal unggah atau dokumen tidak lengkap
- Hal ini sudah menurun dari awalnya mencapai hampir 45%



Rate Dropbox tertinggi

Wilayah Kalimantan, wilayah Sumatera bagian Selatan, Wilayah Bali Nusa Tenggara dan Papua, serta Wilayah Sulawesi Maluku adalah wilayah dengan preferensi Dropbox paling tinggi



Klaim Gagal Konfirmasi

19% dari total pengajuan klaim mengalami gagal konfirmasi karena peserta tidak paham dengan proses pelayanan virtual secara digital/elektronik (telepon/videocall)



Keluhan Umum Peserta

- Peserta tidak percaya dengan prosedur pelayanan digital/elektronik
- Peserta tidak memiliki akses digital (smartphone atau email)
- Peserta tidak paham cara unggah dokumen
- Sinyal internet jelek atau tidak punya paket data
- Peserta tidak paham alur pelayanan digital/elektronik

Note: Sekali lagi, akses ke Contact Center 175 mengalami lonjakan tajam sebagai pusat bantuan yang paling dipercaya oleh Peserta

PEMBELAJARAN LAYANAN LAPAKASIK

Respon pekerja terhadap layanan digital

1. Perlu edukasi masif dan terus menerus untuk menumbuhkan kepercayaan peserta terhadap layanan digital/elektronik
2. Cabang harus memberikan notifikasi dan reminder rata – rata 2 – 3 kali sebelum dilakukan proses interview melalui videocall (WA atau SMS) agar dapat berjalan efektif
3. Dalam kondisi terpaksa, peserta memiliki kemampuan untuk menyesuaikan diri dan mau menggunakan akses digital/elektronik



A woman with long dark hair, wearing a denim jacket, is sitting at a desk. She is smiling and waving her hands towards a tablet computer that is propped up in front of her. The background shows a bookshelf with some items on it. The entire image has a dark, semi-transparent overlay.

BPJAMSOSTEK

AKSES DIGITAL
DALAM EKOSISTEM KEPESERTAAN DAN PELAYANAN

EKOSISTEM ADMINISTRASI DIGITAL DI BPJAMSOSTEK

Infrastruktur digital sudah cukup lengkap namun
utilisasinya dapat dikatakan masih rendah

Pendaftaran



Service Point Office



Branch Office

Pembayaran



Dan masih banyak lagi yang tidak dapat dimasukkan satu per satu

RUJUKAN PRAKTIK BAIK

Perlindungan hampir 175.000 *driver OJOL* (Gojek dan Grab) pada program BPJamsostek.

90.000 driver diantaranya terlindungi di Jakarta.

Key Success Factor adalah OTOMASI dan KEMUDAHAN.

Pendekatan “*Automatic Deduct*”

- Berjalan di Gojek (belum semua)
- Notifikasi edukasi dan reminder berkala di aplikasi
- Mekanisme *3-clicks registrations*
- *Automatic monthly deducted* dari saldo driver (lebih *sustain*)

Pendekatan “Notifikasi” dan Basis Komunitas

- Berjalan di Gojek dan Grab
- Notifikasi edukasi dan reminder berkala di aplikasi
- Kemudahan registrasi di aplikasi driver
- Pembayaran iuran kolektif (dikelola oleh komunitas driver)



EXPERIENCE

OVER

PRODUCT

Standardized – Automated – User Friendly
dengan pendekatan komunitas memastikan pendekatan *Online to Offline (O2O)*





Ronald Reagan

“We can’t help everyone
but everyone can help someone”

Sharing dan diskusi hub: iko@bpjsketenagakerjaan.go.id atau 08129648500



@thejatmikos



isnavodiar-jatmiko