

## **PETUNJUK TEKNIS UNIT LAYANAN BPJS KETENAGAKERJAAN**

### **Bagian Kesatu Fungsi Unit Layanan**

1. Fungsi Unit Layanan adalah untuk memberikan:
  - a. pelayanan informasi dan pengaduan;
  - b. pelayanan pendaftaran kepesertaan;
  - c. pelayanan klaim JHT; dan
  - d. pelayanan konfirmasi ulang JP bagi penerima manfaat pensiun berkala.
  
2. Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan kepada:
  - a. Calon Peserta;
  - b. Peserta Penerima Upah, Bukan Penerima Upah, dan Jasa Kontruksi;
  - c. Penerima Manfaat Pensiun Berkala; dan
  - d. Pekerja Migran Indonesia.

### **Bagian Kedua Pelayanan Informasi dan Pengaduan**

1. Pelayanan informasi adalah tentang Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan meliputi :
  - a. informasi program JKK, JKM, JHT, dan JP;
  - b. informasi pendaftaran kepesertaan;
  - c. informasi pembayaran iuran; dan
  - d. informasi lain terkait BPJS Ketenagakerjaan sesuai ketentuan peraturan perundangan.
2. Pelayanan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pelayanan langsung tatap muka dan/atau pemberian informasi melalui media lain sesuai kebutuhan.
3. Pelayanan pengaduan dilakukan dengan cara:

- a. Petugas menerima dan mencatat pengaduan dari peserta dan dieskalasikan paling lama 1 (satu) hari kerja kepada Kantor Cabang Induk.
- b. Dalam hal pelayanan pengaduan belum memenuhi kebutuhan peserta, maka Petugas dapat mengarahkan ke kanal pengaduan BPJS Ketenagakerjaan lainnya.

### **Bagian Ketiga** **Pelayanan Pendaftaran Kepesertaan**

1. Pelayanan pendaftaran kepesertaan dilakukan dengan memberikan informasi dan edukasi proses pendaftaran kepada calon peserta melalui layanan pendaftaran elektronik.
2. Dalam hal pelayanan pendaftaran elektronik, sebagaimana dimaksud pada ayat (1) belum memenuhi kebutuhan Calon Peserta, maka petugas mengarahkan Calon Peserta ke Kantor Cabang, Kantor Cabang Perintis atau kanal layanan terdekat lainnya.
3. Pendaftaran kepesertaan bagi calon Peserta Pekerja Migran Indonesia sesuai mekanisme dan peraturan perundangan yang berlaku.

### **Bagian Keempat** **Pelayanan Klaim JHT**

1. Pelayanan klaim JHT diberikan kepada:
  - a. peserta yang telah mencapai usia 56 Tahun;
  - b. peserta yang mengundurkan diri;
  - c. peserta yang mengalami pemutusan hubungan kerja;
  - d. peserta yang mencapai masa kepesertaan minimal 10 tahun dengan pengambilan manfaat paling banyak 10% untuk keperluan selain kepemilikan rumah sebagai persiapan memasuki masa pensiun.
2. Petugas memastikan kelengkapan dokumen Pengajuan klaim JHT sesuai peraturan yang berlaku;

3. Petugas memberikan informasi, edukasi dan/atau membantu proses pengajuan klaim melalui layanan *e-klaim*;
4. Dalam hal layanan e-klaim belum memenuhi kebutuhan peserta, maka petugas dapat mengarahkan peserta ke Kantor Cabang, Kantor Cabang Perintis atau kanal layanan terdekat lainnya;
5. Pengajuan klaim JHT tidak dapat dikuasakan;
6. Dokumen pengajuan klaim JHT bersifat mutlak dan tidak dapat digantikan;
7. Pelayanan pengajuan klaim bagi Peserta Pekerja Migran Indonesia sesuai mekanisme dan peraturan yang berlaku.

### **Bagian Kelima**

#### **Pelayanan Konfirmasi Ulang JP bagi Penerima Manfaat Pensiun Berkala**

Prosedur konfirmasi ulang penerima manfaat dan pembayaran ulang manfaat Program JP dilaksanakan dengan cara sebagai berikut:

- a. penerima manfaat JP menyerahkan fotokopi halaman depan buku rekening, menunjukkan buku nikah asli atau akte nikah (bagi janda atau duda), KTP dan KK asli yang masih berlaku kepada petugas Unit Layanan.
- b. Petugas Unit Layanan memeriksa kebenaran dokumen dan kesesuaian data yang terdapat pada dokumen sebagaimana dimaksud pada huruf a.
- c. Petugas Unit Layanan melakukan eskalasi kepada Kantor Cabang Induk paling lambat 1 (satu) hari kerja untuk dilakukan proses sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian Petunjuk Teknis Unit Layanan BPJS Ketenagakerjaan untuk digunakan sebagai standar operasional yang digunakan.