



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 19778-19790

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Analisis Permasalahan Administratif Dalam Proses Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Juanda

Dhia Aulia Suryanto¹, R. Yuniardi Rusdianto²

Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

23042010226@student.upnjatim.ac.id, rusdiyanto.adbis@upnjatim.ac.id

Abstrak

Laporan magang ini menganalisis permasalahan administratif dalam proses pelayanan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Juanda, khususnya pada kegiatan verifikasi dokumen, pengelolaan data kepesertaan, dan pemrosesan klaim jaminan sosial. Tujuan laporan adalah mengidentifikasi bentuk kesalahan administrasi yang menghambat pelayanan, menjelaskan dampaknya terhadap ketepatan proses klaim, serta mengevaluasi upaya perbaikan yang diterapkan pada unit pelayanan. Metode yang digunakan berupa pendekatan kualitatif deskriptif melalui studi kasus, observasi langsung selama kegiatan magang, keterlibatan dalam pelaksanaan tugas, dan penelaahan literatur yang relevan. Kegiatan yang diamati mencakup pengisian formulir tagihan rumah sakit, verifikasi klaim Jaminan Kecelakaan Kerja, pemutakhiran data peserta pada sistem Internal Governance Indicator, sosialisasi program Bukan Penerima Upah, serta konfirmasi Jaminan Pensiun berkala secara daring. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa ketidaklengkapan dokumen, ketidaksesuaian identitas, perubahan rekening yang belum diperbarui, dan kesalahan penginputan data menjadi kendala utama yang dapat memperlambat verifikasi dan pencairan manfaat. Dukungan verifikasi berlapis, koordinasi antarbagian, pemanfaatan sistem digital, serta pembagian beban kerja dengan tim magang membantu meningkatkan ketelitian dan efisiensi pelayanan. Selain itu, pendampingan kepada peserta diperlukan agar persyaratan dapat dipahami sejak awal, sehingga pengajuan berulang dan koreksi data dapat dikurangi. Laporan ini menegaskan bahwa kualitas administrasi yang akurat, terintegrasi, dan didukung komunikasi yang jelas dengan peserta merupakan unsur penting dalam meningkatkan akuntabilitas, kepastian pelayanan, dan kepercayaan peserta terhadap BPJS Ketenagakerjaan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Administrasi, BPJS Ketenagakerjaan, Klaim, Magang

1. Latar Belakang

Setiap lembaga pemerintah harus mampu memberikan layanan yang cepat, tepat, mudah diakses, dan akuntabel kepada seluruh lapisan masyarakat di era perkembangan digital yang semakin pesat serta tuntutan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Perubahan pola kebutuhan dan ekspektasi masyarakat terhadap kualitas layanan mendorong lembaga publik untuk beradaptasi melalui inovasi sistem dan peningkatan kualitas manajemen. Digitalisasi sudah menjadi keharusan agar layanan dapat berjalan dengan cepat, tanpa kesalahan, dan mampu menjawab tantangan birokrasi yang kompleks.

Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) mengatur penyelenggaraan jaminan sosial bagi pekerja. BPJS Ketenagakerjaan bertanggung jawab melindungi seluruh pekerja di Indonesia melalui, Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Pensiun (JP), Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP). Sebagai lembaga pelayanan publik, BPJS Ketenagakerjaan sudah seharusnya memberikan pelayanan yang cepat, akurat, transparan, dan berorientasi pada kepuasan peserta. Sebagai badan hukum publik yang bertanggung jawab untuk memberikan perlindungan jaminan sosial bagi tenaga kerja, BPJS Ketenagakerjaan melakukan banyak hal untuk memastikan hak-hak peserta, terutama melalui layanan klaim, mengelola data peserta, dan memberikan manfaat program.

BPJS Ketenagakerjaan sangat penting bagi tenaga kerja di Indonesia sebagai lembaga jaminan sosial yang

menjamin perlindungan terhadap risiko sosial ekonomi seperti kecelakaan kerja, kematian, hari tua, dan pensiun. BPJS Ketenagakerjaan memberikan kontribusi yang sangat strategis bagi peningkatan kesejahteraan tenaga kerja dalam mendukung keseimbangan sosial ekonomi nasional. Oleh karena itu, kualitas layanan, tata kelola administrasi dan keuangan, serta program-programnya perlu senantiasa dijaga dan dikelola secara optimal agar kepercayaan publik dapat terjaga.

Dalam kenyataannya, tantangan administratif senantiasa dihadapi dalam proses pelayanan peserta BPJS Ketenagakerjaan. Permasalahan administratif yang spesifik meliputi, masalah penting yang sering muncul selama proses pengajuan klaim asuransi jaminan sosial, terutama terkait dengan kebenaran dan kelengkapan data peserta. Secara khusus, Kami menemukan bahwa banyak klaim yang gagal diproses karena kesalahan fatal dalam penulisan data peserta. Salah satu kesalahan yang paling umum dan berpengaruh adalah Peserta telah mengganti rekening bank lama, namun tidak mengonfirmasikannya kepada perusahaan yang diajukan dan data pendukung peserta tidak lengkap. Pada akhirnya, situasi ini memaksa unit kerja yang bersangkutan untuk mencari dan menggunakan solusi sementara yang kurang efektif dan tidak terintegrasi dengan sistem utama. Akibatnya, kinerja pekerjaan menurun dan kurangnya kelengkapan data peserta.

Bidang Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Juanda merupakan kantor pelayanan dengan jumlah peserta yang besar, baik dari sektor formal maupun informal. Oleh karena itu, volume pelayanan yang diberikan membutuhkan sistem administrasi yang efektif agar pengelolaan keuangan dapat berjalan secara akurat dan terintegrasi. Selama magang mandiri di unit ini, penulis mengamati dinamika kerja yang berkaitan dengan proses pelayanan peserta yang melibatkan berbagai tahapan administrasi. Oleh karena itu, diperlukan analisis lebih lanjut mengenai permasalahan dan cara mengatasinya. Semua tantangan ini sedang ditangani oleh Bidang Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Juanda, salah satu kantor Bidang Pelayanan dalam hal ini, optimalisasi koordinasi antar departemen, penelaahan dokumen yang detail, dan penggunaan sistem informasi yang tepat dapat mengurangi kesalahan administrasi. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis lebih mendalam terhadap permasalahan administrasi yang ditemukan dalam proses pelayanan peserta di bidang ini.

Melalui laporan magang ini, penulis mencoba menganalisis permasalahan administrasi dalam proses pelayanan peserta di BPJS Ketenagakerjaan di Bidang Pelayanan Kantor Cabang Juanda. Selain itu, laporan ini juga menguraikan prosedur kerja, kendala yang dihadapi, dan solusi yang diambil oleh kantor tersebut. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dan pengelolaan keuangan di lingkungan BPJS Ketenagakerjaan, serta menambah wawasan penulis dalam penerapan ilmu administrasi publik dan manajemen pada dunia nyata.

Menurut Loktavia & Binti (2023), kata "layan" berasal dari kata dasar "layanan", yang berarti memberikan bantuan atau menyediakan sesuatu yang dibutuhkan atau diinginkan oleh orang lain. Menurut Natalia, Saul, & Olivia (2023), Salah satu komponen utama penyelenggaraan pemerintahan adalah pelayanan publik, yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dalam penilaian kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dianggap baik jika pelayanan publik difokuskan pada kepentingan masyarakat.

Pelayanan publik BPJS Ketenagakerjaan mencakup pendaftaran peserta, validasi data, pembayaran iuran, dan proses klaim jaminan sosial. Oleh karena itu, proses pelayanan harus menggabungkan elemen administratif sehingga tidak ada kesalahan data atau pencairan klaim yang tertunda. Pelayanan publik didefinisikan oleh Ain & Lubis (2023) sebagai tindakan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Secara "etimologis", istilah administrasi berasal dari bahasa Inggris "administration", dengan bentuk kata kerja to "administer" yang berarti mengelola atau mengatur. Selain itu, istilah administrasi juga berasal dari bahasa Belanda "administratie", yang memiliki makna mencakup kegiatan tata usaha, pengelolaan organisasi, serta manajemen sumber daya.

Menurut (Demina, 2025) Administrasi merupakan upaya pengendalian dan penggerakan organisasi agar dapat berjalan secara efektif dan dinamis dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh pimpinan. Sementara itu, Leonard D. White menyatakan bahwa administrasi adalah suatu proses yang terdapat hampir di semua organisasi produktif, baik milik pemerintah maupun swasta, di bidang sipil maupun militer, serta pada organisasi berskala besar maupun kecil.

Fokus penelitian ini adalah manajemen pelayanan dalam proses pelayanan peserta di Kantor Cabang

Juanda BPJS Ketenagakerjaan. Berdasarkan temuan di lapangan, penelitian ini menentukan komponen yang memengaruhi kualitas pelayanan dan menggambarkan kondisi pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa banyak klaim peserta masih belum diproses secara optimal karena kesalahan administratif seperti identitas peserta yang tidak sesuai dan nomor rekening yang salah. Tujuan Magang:

1. Melalui keterlibatan langsung, memperoleh keterampilan analitis dan pemecahan masalah dalam menyelesaikan tantangan pelayanan peserta.
2. Meningkatkan kedisiplinan, etos kerja, tanggung jawab, dan profesionalisme dalam melaksanakan tugas sesuai prosedur yang telah ditetapkan.
3. Memperluas wawasan dan pengalaman kerja sebagai bekal memasuki dunia kerja dan meningkatkan daya saing mahasiswa di dunia kerja.
4. Meningkatkan pengetahuan praktis terkait proses pelayanan publik, khususnya pengelolaan administrasi dan keuangan peserta BPJS Ketenagakerjaan.

2. Metode Penelitian

Dalam pelaksanaan magang di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Juanda, metodologi penyelesaian tugas dilakukan dengan Analisis Studi Kasus (Case Study Analysis) digunakan untuk membuat laporan magang ini, dengan fokus utama pada masalah nyata di lapangan. Metode ini diperkuat dengan dasar teoretis dari tinjauan literatur yang relevan.

Laporan ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan berkonsentrasi pada masalah administratif yang spesifik yang muncul selama proses pelayanan peserta di Kantor Cabang Juanda BPJS Ketenagakerjaan. Berikut ada beberapa metode yang dilakukan untuk Menyelesaian tugas sebagai Bidang Pelayanan.

2.1. Mengisi secara manual formulir data tagihan rumah sakit untuk klaim BPJS Ketenagakerjaan.

Sebagai seorang pelayanan, penulis berperan aktif dalam keseluruhan proses mulai dari pengisian data formulir tagihan secara manual dan digital, tugas utama adalah memverifikasi data tagihan Rumah Sakit untuk klaim BPJS Ketenagakerjaan. Dua berkas dokumen tagihan rumah sakit dikirim ke BPJS Ketenagakerjaan secara berkala setiap bulan. Dokumen ini berasal dari tiga fasilitas kesehatan, termasuk Rumah Sakit Jemursari 300 Tagihan, dan Rumah Sakit Ubaya 600 Tagihan. Surat-surat tagihan ini diterima secara rutin setiap bulan, menandai siklus administratif dalam proses klaim dan verifikasi biaya pelayanan kesehatan bagi peserta BPJS Ketenagakerjaan. Untuk menjamin bahwa setiap layanan medis yang diberikan oleh ketiga rumah sakit tersebut diproses dan diselesaikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, prosedur ini sangat penting.

2.2. Membagikan Brosur Program BPU kepada peserta di kantor BPJS Ketenagakerjaan

Salah satu bagian penting dari strategi sosialisasi dan pemasaran BPJS Ketenagakerjaan adalah distribusi brosur kepada masyarakat, khusus untuk menjangkau segmen Bukan Penerima Upah (BPU). BPU termasuk pekerja mandiri seperti petani, pengemudi ojek, pedagang, dan pekerja lainnya dari sektor informal yang memiliki usaha sendiri. Tujuan utama dari kegiatan ini adalah untuk memberikan pengetahuan kepada pekerja mandiri tentang manfaat yang dapat mereka peroleh dari perlindungan jaminan sosial. Dijelaskan dalam brosur bahwa pekerja yang memiliki usaha secara mandiri (BPU) berhak atas program BPJS Ketenagakerjaan seperti Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dan Jaminan Kematian (JKM). Dalam brosur tersebut, salah satu keunggulan utama program BPU adalah skema

iuran yang lebih murah daripada iuran pekerja formal. Skema iuran yang fleksibel dan terjangkau ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa semua pekerja di Indonesia memiliki perlindungan sosial ekonomi. Kegiatan ini membantu memperluas cakupan kepesertaan dan sejalan dengan visi BPJS Ketenagakerjaan untuk memberikan kesejahteraan bagi seluruh pekerja Indonesia dengan memberikan informasi yang jelas dan mudah diakses.

2.3. Mengisi secara digital Formulir Verifikasi dan konsep Penetapan lanjutan JKK/PU/BPU/JAKON, Tagihan Rincian Rawat Jalan

Tahapan lanjutan yang sangat penting dalam pemrosesan klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) adalah pengisian formulir verifikasi dan pembuatan konsep penetapan lanjutan untuk peserta yang sedang menjalani perawatan atau pengobatan di Rumah Sakit. Proses ini dimulai dengan memverifikasi dokumen dan data pendukung dari RS. Formulir.

verifikasi digunakan untuk memastikan bahwa data administratif dan medis peserta, termasuk status kepesertaan mereka sebagai Penerima Upah (PU), Bukan Penerima Upah (BPU), sesuai dan sah dengan klaim JKK yang diajukan.

Konsep penetapan lanjutan dibuat setelah verifikasi awal berhasil. Konsep ini membantu administrasi membuat keputusan tentang tindak lanjut klaim, seperti mengizinkan biaya perawatan tambahan atau menentukan status sementara klaim selama pasien masih dirawat. Sangat penting bahwa formulir verifikasi dan konsep penetapan ini disusun dengan benar karena memastikan bahwa manfaat JKK diberikan secara tepat waktu dan sesuai prosedur, sehingga peserta dapat memperoleh perlindungan jaminan sosial secara berkelanjutan.

2.4. Memasukkan data peserta pada sistem internal governance indikator (IGI), kategori TK Aktif PU/BPU (Tenaga Kerja Aktif Penerima Upah/ Bukan Penerima Upah)

Saya terlibat dalam meningkatkan validitas data peserta dan skor Internal Governance Indicator (IGI) kantor cabang selama program magang. Memasukkan data Nama Ibu Kandung (NIK) peserta ke dalam kategori Tenaga Kerja Aktif Penerima Upah dan Bukan Penerima Upah (TK Aktif PU BPU), yang datanya masih kosong di sistem IGI, dimulai dengan penarikan data peserta dari basis data sekunder kecil. Dengan menggunakan basis data resmi Dukcapil (Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil), informasi yang telah diidentifikasi kemudian diproses melalui proses verifikasi silang yang ketat.

Akses ke Dukcapil ini sangat penting untuk memastikan bahwa NIK yang dikumpulkan adalah data kependudukan yang sah. Setelah data Nama Ibu Kandung divalidasi, langkah berikutnya adalah memasukkan data ke dalam sistem IGI dengan hati-hati. Di sisi strategis, kontribusi ini sangat penting karena NIK berperan sebagai faktor keamanan penting dalam proses verifikasi klaim, terutama untuk klaim ahli waris dan Jaminan Hari Tua (JHT). Dengan memastikan bahwa data NIK lengkap, BPJS Ketenagakerjaan dapat mencegah kesalahan identifikasi dan memastikan bahwa manfaat diberikan kepada pihak yang benar. Pada akhirnya, ini akan mempercepat layanan dan meningkatkan akuntabilitas dan tata kelola internal organisasi secara keseluruhan.

2.5. Mengkonfirmasi penerima JP Berkala, triwulanan (setiap 3 bulan) klaim Jaminan Pensiun sekarang tersedia secara online

Salah satu inovasi strategis yang diterapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan adalah pendampingan peserta melalui WhatsApp yang dapat diakses secara online untuk meningkatkan kualitas layanan, terutama dalam administrasi dan konfirmasi klaim manfaat seperti Jaminan Pensiun (JP) berkala. Pihak BPJS Ketenagakerjaan, seperti Kantor Cabang Juanda yang disebutkan dalam pesan, dan peserta atau ahli waris dapat berinteraksi dengan mudah dengan metode ini karena kemampuan komunikasi langsung dan cepat WhatsApp.

Ada inisiatif penting di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Juanda yang bertujuan untuk membuat proses konfirmasi Jaminan Pensiun (JP) berkala lebih mudah dan lebih cepat. Sebelum ini, konfirmasi berkala setiap tiga bulan memerlukan kehadiran fisik dari peserta atau ahli waris. Kantor Cabang kini menggunakan sistem konfirmasi online untuk mengatasi masalah ini dan meningkatkan layanan. Dengan penerapan sistem digital ini, peserta atau ahli waris dapat melakukan konfirmasi JP berkala dari jarak jauh. Sehubungan dengan peluncuran layanan ini, BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Juanda menyelenggarakan sesi aktivasi dan pendampingan khusus bagi ahli waris.

Aplikasi JP berkala dapat diaktifkan dan terhubung ke handphone ahli waris jika peserta hadir. Kelengkapan administrasi penting harus dibawa oleh peserta saat kedatangan, termasuk telepon dengan aplikasi JMO, KTP asli ahli waris dan KTP almarhum untuk validasi, serta alamat email dan nomor handphone yang aktif untuk verifikasi. Langkah digitalisasi ini menunjukkan komitmen BPJS Ketenagakerjaan untuk meningkatkan pelayanan dan membuat proses klaim lebih akuntabel.

3. Hasil dan Diskusi

Salah satu tugas penulis adalah memastikan bahwa dokumen fisik lengkap dan valid sebelum data dipindahkan. Selanjutnya, mereka harus memastikan bahwa data tekstual dan numerik dimasukkan ke dalam

sistem dengan tingkat akurasi yang tinggi, terutama untuk data sensitif seperti nomor rekening bank, untuk menghindari kesalahan fatal yang dapat menghambat pencairan dana. Lebih lanjut, penulis juga bertanggung jawab atas pengklasifikasian jenis klaim yang tepat dalam sistem (JKK, JKM, JHT, atau JP) untuk memastikan bahwa klaim diproses dengan benar dan untuk menjaga kerahasiaan dan keamanan data pribadi yang dimasukkan. Proses ini merupakan tahap penting dalam pengelolaan data yang sangat penting untuk menentukan validitas dan keberhasilan pemrosesan klaim jaminan sosial.

Bidang Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan, tanpa dukungan tim magang, sumber daya internal perusahaan, yaitu karyawan tetap yang berwenang, secara eksklusif bertanggung jawab atas semua pekerjaan dan memastikan bahwa semua proses berjalan lancar. Kondisi ini menuntut kemampuan dan kerja keras dari setiap karyawan internal, terutama dalam menangani banyaknya formulir pengajuan jaminan sosial yang diterima setiap hari. Mereka harus memiliki kendali penuh atas semua operasi penting, seperti verifikasi menyeluruh kelengkapan dan keabsahan dokumen peserta, penginputan data klaim secara manual ke dalam sistem database dengan akurasi yang tidak dapat ditoleransi, dan proses pengarsipan fisik. Oleh karena itu, pembentukan tim magang menjadi langkah yang sangat strategis untuk mengatasi hambatan tersebut.

Bidang Pelayanan sekarang dapat mengoptimalkan efisiensi kerja yang sebelumnya terbebani dengan menerapkan tim magang. Sumber daya manusia dapat lebih baik dengan kehadiran tim magang, terutama untuk tugas yang memerlukan banyak waktu, seperti menginputkan formulir pengajuan jaminan sosial secara manual, memastikan dokumen dasar lengkap, dan tugas administratif tambahan. Pergeseran dari tugas tugas non-core yang berulang ke tim magang memungkinkan karyawan internal perusahaan untuk mencurahkan kekuatan dan keahlian mereka pada tugas-tugas yang memerlukan pengambilan keputusan yang luar biasa, analisis data klaim yang kompleks, dan peningkatan langsung kualitas layanan peserta. Solusi ini membuat backlog input data lebih cepat dan mengurangi risiko kesalahan karena pembagian beban kerja. Pada akhirnya, ini meningkatkan akuntabilitas data dan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Posisi ini juga mengasah kemampuan penulis dalam berpikir kreatif, adaptif.

Hal ini sejalan dengan Ratna, Felix & Keleng (2024), yang menyatakan bahwa faktor administratif seperti ketidakkonsistenan data dan ketidakkolaborasi antar bagian adalah penyebab utama klaim JHT yang tertunda. Setiap pengajuan harus melalui proses pemeriksaan dan validasi administratif yang ketat sebelum peserta dapat menerima manfaat atau layanan yang dijanjikan. Untuk memastikan bahwa semua persyaratan dasar telah dipenuhi, tahap ini merupakan langkah penting. Oleh karena itu, bagian yang bertanggung jawab atas penyerahan manfaat, seperti Bagian Pencairan Manfaat, sangat bergantung pada akurasi data yang diserahkan serta kelengkapan dokumen pendukung yang telah diverifikasi oleh bagian administrasi. Hal ini menunjukkan bahwa permasalahan yang terjadi di Kantor Cabang Juanda bukanlah kasus terisolasi, melainkan permasalahan umum dalam pelayanan administrasi publik.

3.1 Ketepatan dan Kelengkapan Data sebagai Dasar Pelayanan

Berdasarkan kegiatan magang, kualitas pelayanan pada Bidang Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Juanda sangat bergantung pada ketepatan data yang diterima sejak tahap awal. Data identitas, status kepesertaan, jenis program, informasi rekening, dan dokumen pendukung menjadi dasar bagi petugas untuk menentukan kelayakan proses berikutnya. Apabila satu unsur tidak sesuai, proses yang seharusnya dapat dilanjutkan harus dihentikan sementara untuk melakukan konfirmasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa administrasi bukan hanya kegiatan pencatatan, tetapi menjadi mekanisme pengendalian yang memastikan manfaat diberikan kepada peserta yang tepat. Kesalahan kecil, seperti perbedaan penulisan nama atau angka pada nomor rekening, dapat menimbulkan akibat besar karena sistem memerlukan kesesuaian antara data peserta, dokumen fisik, dan informasi yang tersimpan pada basis data. Oleh sebab itu, ketelitian pada tahap awal merupakan langkah pencegahan yang lebih efektif dibandingkan melakukan koreksi setelah klaim masuk ke tahap penetapan atau pencairan.

Permasalahan yang sering ditemukan adalah peserta belum memperbarui data setelah terjadi perubahan kondisi administratif. Perubahan rekening bank, nomor telepon, alamat surat elektronik, atau data keluarga terkadang tidak segera dilaporkan. Ketika peserta mengajukan klaim, data lama masih tercatat pada sistem sehingga petugas perlu melakukan pemeriksaan tambahan. Dalam situasi tertentu, peserta menganggap perubahan tersebut tidak berpengaruh karena identitas utama masih sama. Padahal, informasi rekening dan kontak aktif menjadi bagian penting untuk memastikan komunikasi dan penyaluran manfaat berlangsung aman. Temuan ini

memperlihatkan perlunya komunikasi yang lebih kuat kepada peserta bahwa pemutakhiran data merupakan tanggung jawab bersama. BPJS Ketenagakerjaan menyediakan sistem dan prosedur, sedangkan peserta perlu menyampaikan informasi yang benar dan terbaru agar pelayanan tidak terkendala oleh perbedaan data.

Ketidaklengkapan dokumen juga memengaruhi lama penyelesaian pelayanan. Dokumen yang belum ditandatangani, salinan identitas yang kurang jelas, rincian tagihan yang tidak lengkap, atau bukti pendukung yang belum tersedia menyebabkan petugas tidak dapat langsung menyelesaikan verifikasi. Dalam keadaan tersebut, peserta atau pihak fasilitas kesehatan perlu dihubungi kembali. Proses komunikasi tambahan meningkatkan waktu penyelesaian dan menambah beban pekerjaan karena satu berkas harus diperiksa lebih dari satu kali. Hal ini sejalan dengan pembahasan Ratna, Felix, dan Keleng (2024) mengenai pentingnya konsistensi data serta kelengkapan administrasi dalam penerapan standar klaim. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan perlu dimulai dari penerapan daftar periksa dokumen, penyampaian persyaratan yang mudah dipahami, dan verifikasi awal sebelum berkas masuk ke proses utama.

3.2 Verifikasi Tagihan Rumah Sakit dan Klaim Jaminan Kecelakaan Kerja

Kegiatan pengisian formulir tagihan rumah sakit memberikan gambaran bahwa verifikasi klaim Jaminan Kecelakaan Kerja membutuhkan ketelitian pada data administratif dan rincian pelayanan kesehatan. Setiap tagihan memuat informasi peserta, fasilitas kesehatan, periode pelayanan, jenis tindakan, dan nilai biaya yang harus dicocokkan dengan dokumen pendukung. Banyaknya berkas yang diterima secara berkala menuntut pola kerja yang sistematis. Petugas perlu memastikan bahwa data pada formulir sama dengan data pada bukti pelayanan, surat keterangan, dan sistem kepesertaan. Tahapan ini penting karena kesalahan pemindahan angka atau penulisan identitas dapat menyebabkan perbedaan nilai, penolakan sistem, atau kebutuhan klarifikasi kepada rumah sakit. Oleh karena itu, proses pengisian manual dan digital harus dilakukan dengan prinsip pemeriksaan silang agar informasi yang masuk ke sistem tetap akurat.

Pengelolaan tagihan dari fasilitas kesehatan juga menunjukkan adanya hubungan kerja antarlembaga. BPJS Ketenagakerjaan tidak dapat menyelesaikan proses secara mandiri tanpa dukungan dokumen yang lengkap dari rumah sakit. Di sisi lain, rumah sakit membutuhkan kepastian bahwa dokumen yang dikirim telah diterima dan dapat diproses. Hubungan tersebut memerlukan komunikasi administratif yang jelas, termasuk penamaan berkas, pengelompokan periode tagihan, serta pencatatan dokumen yang masih memerlukan perbaikan. Apabila mekanisme komunikasi tidak tertata, berkas yang belum lengkap dapat tercampur dengan berkas yang telah memenuhi syarat. Dampaknya adalah proses penelusuran menjadi lebih lama dan berpotensi menimbulkan pengulangan pekerjaan. Penggunaan daftar status berkas dan pencatatan tindak lanjut dapat membantu memastikan setiap tagihan memiliki jejak proses yang dapat diperiksa kembali.

Dari sisi pelayanan peserta, ketepatan verifikasi tagihan berkaitan langsung dengan kepastian perlindungan ketika peserta mengalami kecelakaan kerja. Peserta membutuhkan proses yang cepat agar biaya perawatan dapat ditangani sesuai ketentuan program. Namun, kecepatan tidak boleh mengurangi kehati-hatian karena pembayaran manfaat harus didasarkan pada data dan dokumen yang sah. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan perlu menyeimbangkan dua kepentingan, yaitu percepatan proses dan pengendalian administratif. Praktik yang diamati menunjukkan bahwa pembagian tugas, pemeriksaan bertahap, dan pencatatan dokumen bermasalah merupakan cara yang dapat menjaga keseimbangan tersebut. Dengan dukungan sistem informasi yang lebih terintegrasi, status verifikasi dapat dipantau dengan lebih mudah dan risiko berkas terlewat dapat ditekan.

3.3 Hubungan antara Proses Manual dan Sistem Digital

Pelayanan di Kantor Cabang Juanda masih melibatkan kombinasi proses manual dan digital. Dokumen fisik diperlukan sebagai bukti administratif, sedangkan sistem digital digunakan untuk penyimpanan, verifikasi, dan pengolahan data. Kombinasi ini memiliki manfaat karena petugas dapat membandingkan informasi pada berkas asli dengan data yang dimasukkan ke sistem. Akan tetapi, pola kerja tersebut juga menimbulkan risiko pengulangan apabila data yang sama harus ditulis beberapa kali. Setiap pemindahan data membuka kemungkinan terjadinya salah ketik, angka tertukar, atau informasi terlewat. Karena itu, kegiatan penginputan tidak dapat dipandang sebagai pekerjaan sederhana. Penginputan merupakan tahap yang menentukan apakah informasi pada dokumen dapat diterjemahkan secara benar ke dalam sistem pelayanan.

Penggunaan sistem digital memberikan keuntungan dalam hal kecepatan pencarian dan keterlacakan data. Petugas dapat memeriksa status kepesertaan, riwayat informasi, dan kelengkapan unsur tertentu tanpa harus membuka seluruh arsip fisik. Namun, manfaat tersebut hanya dapat diperoleh apabila data yang tersimpan telah diperbarui dan memiliki kualitas yang baik. Sistem tidak dapat memperbaiki informasi yang salah secara otomatis apabila sumber datanya tidak benar. Dengan demikian, digitalisasi harus disertai tata kelola data yang

menekankan validasi, pembaruan, pembatasan akses, serta pencatatan perubahan. Pandangan ini sesuai dengan Rachmad (2024) yang menekankan peran teknologi dalam mendukung pengelolaan yang berdaya saing. Teknologi menjadi alat peningkatan kinerja ketika didukung prosedur yang jelas dan sumber daya manusia yang mampu mengoperasikannya secara disiplin.

Dalam praktiknya, petugas perlu memiliki langkah kerja yang konsisten ketika menemukan perbedaan antara dokumen dan sistem. Perbedaan tidak boleh langsung diselesaikan dengan memilih salah satu data tanpa verifikasi. Petugas perlu menelusuri sumber informasi, menghubungi pihak terkait, dan memastikan dasar perubahan sebelum data diperbarui. Prosedur tersebut penting untuk menjaga keamanan data peserta. Penerapan kontrol seperti pemeriksaan oleh petugas kedua pada data yang sensitif, terutama nomor rekening dan identitas ahli waris, dapat mengurangi risiko kesalahan. Selain itu, pencatatan alasan koreksi membantu menciptakan jejak audit yang jelas. Melalui mekanisme ini, digitalisasi tidak hanya mempercepat proses, tetapi juga memperkuat akuntabilitas pelayanan.

3.4 Pemutakhiran Data pada Internal Governance Indicator

Kegiatan memasukkan dan melengkapi data peserta pada Internal Governance Indicator memperlihatkan bahwa kualitas tata kelola internal dipengaruhi oleh kelengkapan basis data. Informasi seperti nama ibu kandung digunakan sebagai unsur pendukung verifikasi identitas. Meskipun tampak sebagai data administratif tambahan, informasi tersebut memiliki fungsi penting ketika petugas perlu memastikan hubungan antara peserta, ahli waris, dan dokumen kependudukan. Data yang kosong menyebabkan proses verifikasi memerlukan langkah tambahan. Oleh karena itu, pemutakhiran data bukan hanya ditujukan untuk meningkatkan skor indikator, tetapi juga mendukung keamanan dan ketepatan pelayanan pada masa mendatang.

Proses validasi melalui sumber data kependudukan menunjukkan bahwa pembaruan data harus dilakukan berdasarkan referensi yang dapat dipertanggungjawabkan. Petugas tidak cukup hanya menyalin informasi dari dokumen yang belum terverifikasi. Data perlu dicocokkan dengan sumber resmi dan diperiksa kesesuaiannya dengan identitas peserta. Kegiatan ini menuntut kehati-hatian karena data kependudukan bersifat pribadi dan tidak boleh digunakan di luar kepentingan pelayanan. Selama magang, keterlibatan dalam proses tersebut memberikan pemahaman bahwa pengelolaan data publik memerlukan disiplin dalam menjaga kerahasiaan, menggunakan akses sesuai kewenangan, dan menghindari penyebaran informasi kepada pihak yang tidak berkepentingan.

Dari sudut pandang pelayanan, basis data yang lengkap dapat mengurangi waktu yang diperlukan ketika peserta mengajukan klaim. Petugas tidak perlu meminta ulang informasi yang seharusnya sudah tersedia. Hal ini dapat mengurangi antrean, mempercepat pemeriksaan, dan menekan jumlah komunikasi korektif. Akan tetapi, pemutakhiran data tidak dapat dilakukan hanya pada saat terjadi masalah. Kantor cabang perlu mendorong pembaruan secara berkala melalui pemberitahuan kepada peserta dan perusahaan. Sistem juga dapat memberikan penanda apabila terdapat bagian data penting yang masih kosong. Dengan pendekatan tersebut, perbaikan dilakukan secara preventif, bukan hanya setelah klaim tertunda.

3.5 Digitalisasi Konfirmasi Jaminan Pensiun Berkala

Penerapan konfirmasi Jaminan Pensiun berkala secara daring menunjukkan upaya BPJS Ketenagakerjaan untuk menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan peserta. Sebelumnya, peserta atau ahli waris harus datang ke kantor untuk melakukan konfirmasi berkala. Kehadiran fisik dapat menjadi beban, terutama bagi penerima manfaat yang berusia lanjut, tinggal jauh dari kantor cabang, atau memiliki keterbatasan mobilitas. Layanan daring melalui aplikasi dan komunikasi WhatsApp dapat mengurangi hambatan tersebut. Peserta memperoleh pilihan untuk melakukan proses dari jarak jauh setelah tahap aktivasi dan validasi awal diselesaikan.

Meskipun memberikan kemudahan, layanan daring tetap memerlukan pendampingan. Tidak semua peserta memiliki kemampuan yang sama dalam menggunakan telepon pintar, aplikasi, surat elektronik, atau kode verifikasi. Kesalahan memasukkan informasi dapat membuat peserta menganggap sistem tidak berfungsi, padahal masalahnya berada pada tahapan penggunaan. Oleh karena itu, petugas perlu menjelaskan proses dengan bahasa yang sederhana dan memastikan peserta memahami langkah-langkahnya. Pendampingan pada tahap awal dapat mengurangi pertanyaan berulang dan meningkatkan keberhasilan penggunaan layanan secara mandiri. Dalam konteks pelayanan publik, kemudahan teknologi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan aplikasi, tetapi juga oleh kemampuan lembaga memastikan aplikasi tersebut dapat digunakan oleh kelompok peserta yang beragam.

Aspek keamanan juga perlu mendapat perhatian. Konfirmasi manfaat berkala berkaitan dengan identitas dan hak penerima. Penggunaan nomor telepon, surat elektronik, KTP, dan aplikasi harus mengikuti prosedur verifikasi agar akses tidak diberikan kepada pihak yang salah. Petugas perlu memastikan nomor yang digunakan aktif dan benar-benar terhubung dengan peserta atau ahli waris yang sah. Dengan demikian, digitalisasi bukan berarti

mengurangi verifikasi, tetapi memindahkan sebagian tahapan ke saluran yang lebih efisien. Apabila prosedur keamanan, pendampingan, dan pencatatan berjalan baik, layanan daring dapat meningkatkan aksesibilitas tanpa menurunkan akuntabilitas.

3.6 Sosialisasi Program Bukan Penerima Upah

Pembagian brosur Program Bukan Penerima Upah merupakan bagian dari pelayanan informasi kepada pekerja sektor informal. Kelompok ini memiliki karakteristik pekerjaan dan pendapatan yang beragam sehingga pendekatan komunikasi perlu disesuaikan. Brosur membantu menyampaikan informasi dasar mengenai jenis perlindungan, manfaat, dan iuran. Namun, pemberian brosur saja belum selalu cukup karena peserta dapat memiliki pertanyaan mengenai prosedur pendaftaran, pembayaran, atau pengajuan manfaat. Oleh sebab itu, kegiatan sosialisasi akan lebih efektif apabila disertai penjelasan singkat dan kesempatan untuk bertanya.

Kejelasan informasi berpengaruh terhadap kualitas administrasi pada tahap berikutnya. Peserta yang memahami persyaratan sejak awal cenderung lebih siap menyerahkan data yang benar dan lengkap. Sebaliknya, informasi yang tidak dipahami dapat menimbulkan kesalahan pengisian, pemilihan program, atau keterlambatan pembayaran iuran. Pelayanan informasi karena itu merupakan tindakan pencegahan terhadap permasalahan administratif. Hal ini sesuai dengan pengertian pelayanan publik yang dikemukakan Ain dan Lubis (2023), yaitu tindakan penyelenggara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai ketentuan yang berlaku. Dalam konteks BPJS Ketenagakerjaan, pemenuhan kebutuhan tersebut mencakup akses terhadap informasi yang jelas sebelum peserta menggunakan layanan klaim.

Sosialisasi juga dapat digunakan untuk mengingatkan peserta mengenai pentingnya pembaruan data. Brosur atau materi digital tidak hanya berisi manfaat program, tetapi dapat memuat langkah praktis seperti memastikan NIK, nomor telepon, rekening, dan data keluarga selalu sesuai. Pesan sederhana tersebut dapat mengurangi masalah yang ditemukan di unit pelayanan. Untuk menjangkau lebih banyak pekerja informal, materi dapat disebarluaskan melalui komunitas, pelaku usaha, media sosial, dan kegiatan lapangan. Penggunaan bahasa yang tidak terlalu teknis akan membantu peserta memahami hubungan antara data yang lengkap dan kecepatan pelayanan.

3.7 Beban Kerja, Pembagian Tugas, dan Peran Tim Magang

Volume dokumen dan kebutuhan pelayanan yang tinggi menuntut pengelolaan beban kerja yang baik. Karyawan tetap memiliki tanggung jawab terhadap pemeriksaan, pengambilan keputusan, komunikasi dengan peserta, dan penyelesaian klaim. Pada saat yang sama, terdapat pekerjaan administratif berulang yang membutuhkan waktu, seperti pengelompokan dokumen, penginputan data, pemeriksaan kelengkapan awal, dan pengarsipan. Apabila seluruh kegiatan ditangani oleh jumlah petugas yang terbatas, perhatian terhadap tugas yang memerlukan analisis dapat berkurang. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan penumpukan pekerjaan dan meningkatkan risiko kesalahan.

Kehadiran mahasiswa magang membantu mendukung tugas administratif yang dapat dilakukan di bawah arahan petugas. Pembagian tugas memungkinkan karyawan tetap memusatkan perhatian pada proses yang membutuhkan kewenangan dan keputusan. Namun, pemanfaatan tim magang harus tetap disertai pembekalan, batas akses, dan pengawasan. Mahasiswa belum memiliki pengalaman yang sama dengan petugas sehingga perlu memahami alur kerja, standar kerahasiaan, dan cara memeriksa data. Tugas yang diberikan sebaiknya memiliki petunjuk yang jelas serta diperiksa kembali sebelum hasilnya digunakan dalam proses resmi.

Peran tim magang menjadi efektif ketika diposisikan sebagai dukungan, bukan pengganti fungsi petugas. Mahasiswa dapat membantu mempercepat pekerjaan rutin, sedangkan validasi akhir tetap dilakukan oleh pihak yang berwenang. Pola ini memberikan manfaat bagi kedua pihak. Kantor cabang memperoleh dukungan sumber daya, sementara mahasiswa memperoleh pengalaman penerapan teori administrasi bisnis dan pelayanan publik. Keterlibatan langsung juga melatih kemampuan berkomunikasi, bekerja sesuai prosedur, mengelola waktu, dan menjaga ketelitian. Dengan pengawasan yang memadai, kegiatan magang dapat mendukung efisiensi tanpa mengurangi kualitas dan keamanan pelayanan.

3.8 Koordinasi Antarbagian dan Akuntabilitas Proses

Permasalahan administratif tidak selalu berasal dari satu bagian. Satu klaim dapat melibatkan peserta, perusahaan, fasilitas kesehatan, petugas pelayanan, bagian keuangan, dan unit lain yang memiliki kewenangan tertentu. Apabila informasi tidak diteruskan secara lengkap, bagian berikutnya harus mengulang pemeriksaan atau meminta penjelasan tambahan. Oleh karena itu, koordinasi menjadi unsur penting dalam menjaga kelancaran proses. Setiap bagian perlu memahami informasi apa yang harus disampaikan dan dokumen apa yang harus dilengkapi sebelum berkas diteruskan.

Koordinasi yang baik dapat didukung melalui pencatatan status berkas. Catatan tersebut menjelaskan apakah dokumen telah lengkap, masih menunggu konfirmasi, atau perlu dikembalikan untuk perbaikan. Tanpa status yang jelas, petugas lain dapat kesulitan mengetahui tindakan terakhir yang telah dilakukan. Penggunaan catatan digital yang dapat diakses sesuai kewenangan akan membantu mengurangi komunikasi yang terputus. Selain itu, standar penamaan dokumen dan pengelompokan berdasarkan jenis program dapat mempercepat pencarian. Hal ini penting terutama ketika volume pekerjaan meningkat dan satu berkas ditangani oleh lebih dari satu petugas. Akuntabilitas berarti setiap tindakan dalam proses dapat dijelaskan dasar dan pelaksanaannya. Apabila data diubah, perlu diketahui alasan perubahan dan sumber verifikasi. Apabila klaim tertunda, perlu tersedia informasi mengenai bagian yang belum dipenuhi. Jejak proses tersebut melindungi peserta dan lembaga karena keputusan tidak didasarkan pada perkiraan. Penerapan akuntabilitas juga membantu evaluasi. Kantor cabang dapat mengetahui jenis kesalahan yang paling sering terjadi, tahap yang paling banyak memerlukan waktu, dan kebutuhan perbaikan prosedur. Dengan demikian, koordinasi bukan hanya komunikasi antarpegawai, tetapi bagian dari pengendalian mutu pelayanan.

3.9 Dampak Permasalahan Administratif terhadap Kualitas Pelayanan

Kesalahan administratif berdampak langsung terhadap dimensi kualitas pelayanan. Dari sisi keandalan, kesalahan data menyebabkan hasil pelayanan tidak dapat diselesaikan sesuai waktu yang diharapkan. Dari sisi daya tanggap, petugas perlu merespons pertanyaan dan koreksi tambahan yang sebenarnya dapat dihindari apabila dokumen telah lengkap. Dari sisi jaminan, peserta membutuhkan kepastian bahwa data dan manfaatnya dikelola dengan aman. Sementara itu, dari sisi empati, petugas perlu membantu peserta yang mengalami kesulitan memahami prosedur. Pembahasan Estiningtyas dan rekan (2022) serta Ain dan Lubis (2023) mengenai kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan memperkuat pentingnya pelayanan yang dapat dipercaya dan sesuai kebutuhan peserta.

Penundaan akibat kesalahan data dapat menimbulkan persepsi negatif, meskipun petugas telah bekerja sesuai prosedur. Peserta sering melihat hasil akhir berupa manfaat yang belum diterima, tanpa mengetahui bahwa terdapat dokumen yang belum sesuai. Karena itu, komunikasi mengenai alasan penundaan harus disampaikan secara jelas. Petugas perlu menjelaskan dokumen yang harus diperbaiki, cara memperbaikinya, dan langkah lanjutan setelah dokumen dipenuhi. Penjelasan yang konkret mengurangi ketidakpastian dan membantu peserta menyelesaikan masalah dengan lebih cepat.

Kualitas pelayanan juga dipengaruhi konsistensi. Peserta dengan masalah yang sama seharusnya menerima informasi yang sama dari setiap petugas. Perbedaan penjelasan dapat membuat peserta bingung dan mengajukan dokumen secara berulang. Untuk mencegah hal tersebut, diperlukan panduan layanan yang diperbarui dan dipahami oleh seluruh petugas. Panduan dapat memuat daftar persyaratan, alur verifikasi, contoh kesalahan umum, serta pilihan penyelesaian. Dengan standar yang konsisten, pelayanan menjadi lebih mudah diprediksi dan kepercayaan peserta dapat meningkat.

3.10 Penguatan Pengendalian Administratif

Pengendalian administratif dapat diperkuat melalui pemeriksaan pada beberapa titik penting. Pemeriksaan pertama dilakukan ketika dokumen diterima untuk memastikan persyaratan dasar telah tersedia. Pemeriksaan kedua dilakukan ketika data dimasukkan ke sistem untuk mencocokkan informasi dengan dokumen. Pemeriksaan berikutnya dilakukan sebelum penetapan atau penerusan ke bagian lain. Pola pemeriksaan berlapis membantu menemukan kesalahan lebih awal. Meskipun membutuhkan disiplin, langkah ini dapat menghemat waktu karena koreksi dilakukan sebelum berkas bergerak terlalu jauh dalam alur pelayanan.

Daftar periksa merupakan alat sederhana yang dapat mendukung pengendalian. Daftar tersebut dapat disesuaikan dengan jenis program, seperti JKK, JHT, JKM, JP, atau layanan BPU. Petugas menandai setiap dokumen dan unsur data yang telah diperiksa. Penggunaan daftar periksa mengurangi ketergantungan pada ingatan dan membantu mahasiswa magang memahami standar pekerjaan. Apabila daftar dibuat dalam sistem digital, data kesalahan dapat direkap untuk mengetahui pola masalah. Misalnya, kantor dapat melihat apakah kesalahan rekening, identitas, atau dokumen ahli waris merupakan masalah yang paling sering muncul.

Pengendalian juga perlu memperhatikan keamanan data. Dokumen peserta tidak boleh diletakkan atau dibagikan tanpa tujuan kerja yang jelas. Akses sistem harus disesuaikan dengan peran pengguna, dan data sensitif tidak boleh disalin ke perangkat pribadi. Bagi mahasiswa magang, aturan ini perlu dijelaskan sejak awal. Dengan pengendalian yang baik, efisiensi tidak dicapai dengan mengurangi kehati-hatian, tetapi melalui alur kerja yang tertata.

3.11 Strategi Peningkatan Pelayanan Administrasi

Berdasarkan temuan magang, strategi pertama yang dapat dilakukan adalah memperkuat informasi sebelum peserta mengajukan layanan. Persyaratan dapat disampaikan melalui media sosial, pesan otomatis, brosur, dan petunjuk pada area pelayanan. Informasi perlu menggunakan contoh konkret, seperti kewajiban memperbarui rekening dan memastikan nomor telepon aktif. Strategi ini menurunkan kemungkinan peserta datang dengan dokumen yang belum lengkap. Selain itu, petugas dapat menyediakan daftar periksa yang dapat digunakan peserta sebelum mengajukan klaim.

Strategi kedua adalah memperluas pemantauan kualitas data. Sistem dapat memberikan notifikasi ketika terdapat informasi penting yang kosong atau tidak sesuai format. Data yang belum lengkap dapat diperbaiki pada saat peserta melakukan transaksi rutin, bukan menunggu sampai mengajukan klaim. Perusahaan pemberi kerja juga dapat dilibatkan untuk memastikan data pekerja diperbarui. Pendekatan ini membantu mencegah penumpukan masalah pada unit pelayanan.

Strategi ketiga adalah meningkatkan koordinasi dan evaluasi internal. Pertemuan singkat dapat digunakan untuk membahas jenis masalah yang sering muncul dan menyepakati cara penanganannya. Hasil evaluasi kemudian diterjemahkan menjadi panduan kerja. Petugas dan mahasiswa magang dapat memperoleh pembekalan berdasarkan kasus nyata. Dengan demikian, perbaikan tidak berhenti pada penyelesaian satu berkas, tetapi menghasilkan pembelajaran organisasi yang dapat mencegah masalah serupa.

3.12 Makna Kegiatan Magang bagi Pengembangan Kompetensi

Kegiatan magang memberikan kesempatan kepada penulis untuk memahami bahwa administrasi pelayanan publik berkaitan dengan tanggung jawab terhadap hak masyarakat. Setiap dokumen yang diperiksa mewakili kebutuhan peserta terhadap perlindungan jaminan sosial. Oleh karena itu, pekerjaan administratif memerlukan sikap teliti, sabar, dan bertanggung jawab. Kesalahan tidak hanya berdampak pada catatan internal, tetapi dapat memengaruhi waktu peserta menerima manfaat.

Penulis juga memperoleh pengalaman berkomunikasi dengan petugas dan peserta. Komunikasi dibutuhkan ketika menjelaskan persyaratan, meminta kelengkapan, atau memberikan pendampingan penggunaan layanan digital. Pengalaman tersebut meningkatkan kemampuan menyampaikan informasi secara jelas dan menyesuaikan cara berkomunikasi dengan kondisi penerima layanan. Selain itu, penulis belajar mengelola pekerjaan berulang tanpa mengurangi ketelitian, bekerja berdasarkan prioritas, dan melaporkan kendala kepada pembimbing.

Secara keseluruhan, pengalaman magang mempertemukan teori administrasi bisnis dengan praktik pelayanan publik. Konsep efisiensi, koordinasi, pengendalian, akuntabilitas, dan kualitas layanan terlihat dalam kegiatan sehari-hari. Temuan mengenai kesalahan identitas, rekening, dan kelengkapan dokumen menunjukkan bahwa perbaikan pelayanan dapat dimulai dari tindakan administratif yang sederhana namun konsisten. Penguatan proses tersebut mendukung tujuan BPJS Ketenagakerjaan untuk memberikan pelayanan yang tepat, mudah diakses, dan dapat dipercaya oleh peserta.

3.13 Pemantauan dan Evaluasi Kesalahan Administratif

Peningkatan pelayanan akan lebih terarah apabila kantor cabang memiliki pemantauan terhadap jenis kesalahan yang terjadi secara berulang. Selama pelaksanaan magang, masalah seperti ketidaksesuaian identitas, rekening yang tidak aktif, data keluarga yang belum lengkap, serta dokumen pendukung yang kurang merupakan contoh yang dapat dikelompokkan. Pengelompokan tersebut membantu kantor mengetahui sumber hambatan yang paling dominan. Informasi ini tidak harus digunakan untuk menyalahkan peserta atau petugas, tetapi sebagai bahan evaluasi proses. Apabila sebagian besar keterlambatan berasal dari persyaratan yang belum dipahami, solusi yang dibutuhkan adalah perbaikan komunikasi. Apabila kesalahan sering muncul pada penginputan, solusi dapat diarahkan pada pemeriksaan kedua, penyederhanaan formulir, atau penambahan validasi pada sistem.

Evaluasi sebaiknya dilakukan secara berkala dengan melihat perjalanan berkas dari tahap penerimaan hingga penyelesaian. Setiap berkas yang memerlukan koreksi dapat diberi kategori penyebab dan waktu tindak lanjut. Dari data tersebut, kantor cabang dapat membandingkan apakah perbaikan yang diterapkan benar-benar mengurangi pengulangan masalah. Misalnya, setelah daftar periksa diberikan kepada peserta, kantor dapat menilai apakah jumlah berkas tidak lengkap menurun. Dengan cara ini, evaluasi menjadi berbasis pada kondisi pelayanan yang nyata. Hasilnya juga dapat digunakan untuk menyusun materi pembekalan bagi petugas dan mahasiswa magang agar perhatian mereka diarahkan pada bagian yang paling rentan menimbulkan kesalahan.

Pemantauan perlu tetap dilakukan secara sederhana agar tidak menambah beban administrasi secara berlebihan. Data dapat diambil dari catatan proses yang memang sudah diperlukan dalam pelayanan. Fokusnya adalah menemukan pola dan menentukan tindakan perbaikan yang dapat dilaksanakan. Pendekatan ini mendukung

budaya kerja yang berorientasi pada perbaikan berkelanjutan. Setiap kendala tidak hanya diselesaikan untuk satu peserta, tetapi dipelajari agar proses yang sama dapat berjalan lebih baik pada pengajuan berikutnya.

3.14 Komunikasi Pelayanan dan Penanganan Keluhan Peserta

Komunikasi menjadi bagian penting ketika peserta menghadapi masalah administratif. Peserta yang menerima informasi bahwa klaimnya belum dapat diproses membutuhkan penjelasan yang rinci, bukan hanya pemberitahuan bahwa dokumen belum lengkap. Petugas perlu menyebutkan bagian yang salah, dokumen pengganti yang diperlukan, dan cara menyerahkannya kembali. Penjelasan yang terstruktur membantu peserta memahami bahwa penundaan dilakukan untuk menjaga ketepatan proses, bukan untuk mempersulit pelayanan. Sikap petugas dalam menyampaikan informasi juga memengaruhi pengalaman peserta, terutama ketika peserta sedang membutuhkan manfaat jaminan sosial.

Penggunaan beberapa saluran komunikasi, seperti tatap muka, telepon, WhatsApp, surat elektronik, dan aplikasi, dapat memperluas akses peserta. Namun, informasi pada setiap saluran harus konsisten. Peserta tidak seharusnya menerima persyaratan yang berbeda ketika bertanya kepada petugas atau menggunakan media yang berbeda. Oleh karena itu, materi jawaban standar dapat disiapkan untuk pertanyaan umum, sedangkan kasus khusus tetap ditangani berdasarkan pemeriksaan dokumen. Komunikasi tertulis juga bermanfaat karena peserta dapat membaca kembali langkah yang harus dilakukan dan mengurangi risiko salah memahami instruksi lisan.

Keluhan peserta dapat menjadi sumber informasi untuk meningkatkan pelayanan. Keluhan mengenai proses yang lama, kesulitan menggunakan aplikasi, atau ketidakjelasan persyaratan perlu dicatat dan dianalisis. Tidak semua keluhan menunjukkan kesalahan petugas, tetapi setiap keluhan memperlihatkan bagian pelayanan yang belum dipahami atau belum berjalan sesuai harapan. Respons yang cepat, sopan, dan disertai solusi akan membantu menjaga kepercayaan. Dalam jangka panjang, penanganan keluhan yang baik dapat mengurangi konflik serta memperkuat hubungan antara BPJS Ketenagakerjaan dan peserta.

3.15 Standardisasi Prosedur dan Keberlanjutan Perbaikan

Standardisasi prosedur diperlukan agar kualitas pelayanan tidak bergantung pada kebiasaan masing-masing petugas. Standar dapat memuat urutan penerimaan berkas, cara memeriksa identitas, langkah validasi rekening, pengelompokan dokumen, serta tindakan ketika ditemukan ketidaksesuaian. Prosedur yang jelas mempermudah koordinasi dan menjadi dasar pelatihan bagi pegawai baru maupun mahasiswa magang. Standardisasi juga membantu memastikan bahwa peserta dengan kondisi yang sama memperoleh perlakuan yang sama.

Meskipun demikian, standar tidak boleh membuat pelayanan menjadi kaku. Petugas tetap perlu mempertimbangkan kondisi peserta, terutama ketika terdapat keterbatasan usia, akses teknologi, atau jarak. Fleksibilitas dapat diberikan pada cara peserta memperoleh bantuan, sedangkan persyaratan utama dan keamanan data tetap dijaga. Pendekatan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang ramah tidak berarti mengabaikan aturan. Justru, petugas membantu peserta memenuhi aturan melalui penjelasan dan pendampingan yang sesuai.

Keberlanjutan perbaikan memerlukan dukungan pimpinan, petugas, peserta, perusahaan, dan mitra fasilitas kesehatan. Pimpinan menyediakan arahan dan sarana, petugas melaksanakan prosedur, peserta memperbarui data, perusahaan membantu memastikan data pekerja sesuai, dan fasilitas kesehatan menyerahkan tagihan secara lengkap. Karena proses pelayanan melibatkan banyak pihak, hasil yang baik hanya dapat dicapai melalui tanggung jawab bersama. Pengalaman di Kantor Cabang Juanda memperlihatkan bahwa perbaikan administrasi tidak selalu membutuhkan perubahan besar. Konsistensi pada verifikasi, komunikasi, pencatatan, dan evaluasi dapat menghasilkan peningkatan yang nyata terhadap efisiensi serta akuntabilitas pelayanan.

3.16 Implikasi Temuan terhadap Efektivitas Pelayanan

Temuan selama magang menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan tidak hanya diukur dari jumlah klaim yang berhasil diselesaikan, tetapi juga dari kemampuan proses mencegah kesalahan, memberikan informasi yang pasti, dan menjaga keamanan data. Proses yang cepat namun menghasilkan koreksi berulang belum dapat disebut efektif karena menambah pekerjaan bagi petugas dan peserta. Sebaliknya, proses yang teliti perlu tetap disusun agar tidak menimbulkan waktu tunggu yang tidak diperlukan. Efektivitas tercapai ketika pemeriksaan dilakukan pada titik yang tepat, informasi tersedia sejak awal, dan setiap pihak memahami tanggung jawabnya. Dalam kerangka tersebut, administrasi berfungsi sebagai penghubung antara ketentuan program dan penerimaan manfaat oleh peserta.

Perbaikan administrasi juga memiliki implikasi terhadap kepercayaan publik. Peserta menilai lembaga melalui pengalaman ketika mendaftar, memperoleh informasi, dan mengajukan klaim. Ketika petugas mampu

menjelaskan status berkas dengan jelas dan menyelesaikan koreksi secara terarah, peserta memperoleh kepastian meskipun proses belum selesai pada hari yang sama. Sebaliknya, ketidakjelasan mengenai alasan penundaan dapat menimbulkan anggapan bahwa sistem pelayanan tidak transparan. Oleh karena itu, keterbukaan informasi proses perlu menjadi bagian dari standar layanan, dengan tetap menjaga data pribadi dan informasi yang hanya dapat diberikan kepada pihak yang berhak.

Implikasi berikutnya berkaitan dengan penggunaan sumber daya. Waktu petugas yang digunakan untuk memperbaiki kesalahan berulang seharusnya dapat dialihkan untuk memberikan pendampingan, menganalisis kasus yang lebih kompleks, atau meningkatkan jangkauan pelayanan. Pencegahan melalui validasi awal, pengingat pembaruan data, dan daftar Periksa dapat mengurangi pekerjaan korektif. Efisiensi tersebut tidak selalu memerlukan penambahan pegawai, tetapi dapat dicapai melalui pembagian tugas yang tepat dan pemanfaatan teknologi. Tim magang dapat mendukung kegiatan rutin, sedangkan keputusan dan validasi akhir tetap berada pada petugas yang berwenang. Pembagian ini harus disertai pengawasan agar efisiensi tidak menurunkan akurasi.

Pada akhirnya, temuan magang menegaskan bahwa pelayanan BPJS Ketenagakerjaan merupakan rangkaian proses yang saling bergantung. Ketepatan data peserta memengaruhi verifikasi, hasil verifikasi memengaruhi penetapan, dan kejelasan komunikasi memengaruhi kemampuan peserta melengkapi persyaratan. Perbaikan pada satu bagian akan memberikan manfaat yang lebih besar apabila terhubung dengan bagian lain. Oleh sebab itu, strategi peningkatan pelayanan perlu dilaksanakan secara menyeluruh melalui penguatan tata kelola data, standarisasi prosedur, pemantauan kesalahan, peningkatan kompetensi petugas, serta edukasi peserta. Pendekatan menyeluruh tersebut sesuai dengan tujuan pelayanan publik yang tidak hanya menyelesaikan administrasi, tetapi memastikan hak peserta dapat diterima secara tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.

Berdasarkan seluruh uraian tersebut, permasalahan administratif di Kantor Cabang Juanda tidak dapat diselesaikan hanya melalui percepatan kerja pada tahap akhir. Perbaikan perlu dilakukan sejak penyampaian informasi, penerimaan dokumen, pemutakhiran basis data, penginputan, verifikasi, hingga koordinasi antarpihak. Ketelitian petugas, dukungan sistem digital, partisipasi peserta, dan pengawasan terhadap pekerjaan administratif merupakan unsur yang saling berkaitan. Apabila setiap unsur berjalan konsisten, proses klaim dapat diselesaikan dengan lebih efisien tanpa mengurangi kehati-hatian dan perlindungan data.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil magang mandiri yang telah dilakukan oleh penulis di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Juanda selama kurang lebih 5 bulan, dapat disimpulkan yaitu: kualitas sistem administrasi yang diterapkan sangat menentukan keberhasilan pelayanan peserta. Administrasi yang tertib, akurat, dan terintegrasi sangat penting untuk mendukung kelancaran proses pelayanan publik. Ini terutama berlaku untuk verifikasi dokumen, proses pengajuan dan pencairan klaim program jaminan sosial ketenagakerjaan, dan manajemen data kepesertaan. Penulis menemukan banyak masalah administratif yang sering terjadi saat melayani peserta selama magang. Ini termasuk data yang tidak sesuai atau tidak lengkap, kesalahan dalam penulisan identitas dan nomor rekening, dan kurangnya dokumen pendukung yang diperlukan oleh administrasi. Problem ini dapat menghambat proses verifikasi dan pencairan klaim, yang dapat mengurangi efisiensi dan kualitas layanan kepada peserta. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan data yang tepat, koordinasi antarunit kerja, dan komunikasi yang jelas dengan peserta adalah kunci untuk mengurangi kesalahan administratif. Melalui magang ini, penulis memperoleh pemahaman yang luas tentang teori administrasi bisnis dan pelayanan publik saat diterapkan dalam praktik nyata di lembaga pemerintah. Magang ini juga memberi mereka pengalaman langsung dengan proses pelayanan peserta, pengelolaan

Referensi

1. Aisyah Aura Fatikhah Aminanda, M. L. (2024). Analisis Kinerja Keuangan Menggunakan Rasio Likuiditas dan Profitabilitas pada BPJS Ketenagakerjaan. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 205-206.
2. Aisyah Zahra Riqqah, . D. (2024). Manajemen Event Talk show virtual pada PT Pilihanmu Indonesia Jaya. *Jurnal Event Bisnis*.
3. Amran Sahputra Tanjung, A. M. (2022). Pemahaman terhadap Teori-Teori Organisasi. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 5816-5817.
4. Isna Nurul Ain, F. A. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Tanjung Morawa Menggunakan Model Sevqual . *Jurnal Masharif al- Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* , 2.
5. Loktavia Rosanjaya, B. A. (2023). Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Tanjung Perak. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 126-127.
6. Natalia Amba, S. R. (20223). Pengaruh Kualitas Pelayanan Punlik terhadap Kepuasan Masyarakat di kecamatan salah satu kabupste n maluku tengah. *Jurnal Administrasi Terapan*, 232-233.
7. Nisya Dahayu Estiningtyas, E. R. (2022). Kualitas Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan cabang karimunjawa surabaya dengan analisis sevqual. *jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 230-231.
8. Prof. Dr. Yoesoep Edhie Rachmad, N. I. (2024). enggunaan Teknologi dalam Mengelola Manajemen yang Berdaya Saing. jambi: PT.

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.5011>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

- Sonpedia Publishing Indonesia.
9. Ratna Yunita, F. K. (2024). Analisis Penerapan Sistem Aplikasi S-Klaim Dalam Rangka Penerapan Standar Klaim BPJS Di Charitas Hospital Belitang Tahun 2024. *Jurnal Kesmas dan Gizi (JKG)*.
 10. Astuti, P., Chomsatu, Y., & Astungkara, A. (2022). Corporate Social Responsibility, Corporate Governance, dan Corporate Risk Disclosure terhadap Nilai Perusahaan. *AFRE (Accounting and Financial Review)* , 5(1), 11–19. <https://doi.org/10.26905/afr.v5i1.7072>
 11. Hartanto Ismail, A., & Rahmat, R. (2023). Studi Kelayakan Bisnis Untuk Pengembangan Usaha Pada Pt Talenta International Tourism.
 12. ADMIT: Jurnal Administrasi Terapan, 1(2), 223–240. <https://doi.org/10.33509/admit.v1i2.2437>
 13. Ketenagakerjaan, B. (n.d.). Tentang Kami Sejarah, Susunan Direksi & Dewan , Visi Misi Perusahaan, penghargaan. <https://doi.org/https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/>
 14. Amanna, R. R., & Lazuardini, D. (2023). Implikasi Hukum Bisnis Terhadap Praktik Etika Bisnis Di Indonesia. 19(02), 59–68. <https://ojs2.pnb.ac.id/index.php/JBK/article/view/1176/639>
 15. Sujoko D, Studi P, (2023). Pengaruh Proses Administrasi Pemberi Kerja Wajib Belum Daftar (Pwbd) Terhadap Peningkatan Jumlah Peserta Yang Mendaftar JBK Jurnal Bisnis & Kewirausahaan, <https://repository.unair.ac.id/138677/>
 16. Astuti, M., Saputri, R., & Noviani, D. (2023). Pengertian, tujuan dan ruang lingkup administrasi dan supervisi pendidikan. *Jurnal Studi Islam Indonesia (JSII)*, 1(1), 167-176.