

**LAPORAN AKHIR PELAKSANAAN MAGANG
DIGITALISASI ARSIP DAN PELAYANAN KEPESERTAAN DI BPJS
KETENAGAKERJAAN YOGYAKARTA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1)



Disusun Oleh:

Famma Kuntana

2121 31664

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA

YOGYAKARTA

2026

TUGAS AKHIR
LAPORAN MAGANG
DIGITALISASI ARSIP DAN PELAYANAN KEPESERTAAN DI BPJS
KETENAGAKERJAAN YOGYAKARTA

Dipersiapkan dan disusun oleh:

FAMMA KUNTANA

Nomor Induk Mahasiswa: 212131664

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada hari Jumat tanggal 30 Januari 2026 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.)



Susunan Tim Penguji:

Pembimbing

Prof. Dr. Miswanto, M.Si.

Penguji

Dra. Heni Kusumawati, M.Si.

Yogyakarta, 9 Januari 2026
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta



Ketua
Dr. Wisnu Prajogo, M.B.A.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRAK

Laporan magang ini dibuat dan disusun untuk pertanggungjawaban akhir pada pelaksanaan kegiatan magang yang dilaksanakan di BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta yang akan dipergunakan sebagai salah satu persyaratan kelulusan bagi mahasiswa Program Studi S1 Manajemen. Kegiatan magang dilaksanakan selama 66 hari di BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta. BPJS Ketenagakerjaan merupakan lembaga berbadan hukum publik yang dibentuk oleh pemerintah dengan kewenangan menyelenggarakan program jaminan sosial ketenagakerjaan bagi tenaga kerja di Indonesia. Dalam pelaksanaan kegiatan magang, penulis ditempatkan pada Bagian Pengarsipan dan Bagian Pemeriksaan, yang memungkinkan penulis memperoleh pemahaman langsung mengenai mekanisme kerja serta proses operasional organisasi. Aktivitas yang dilakukan mencakup pengelolaan data arsip, pemilahan dan digitalisasi dokumen, serta pembuatan surat melalui sistem aplikasi internal berbasis web. Selain kegiatan administratif, penulis juga turut serta dalam kegiatan sosialisasi program BPJS Ketenagakerjaan yang dilaksanakan melalui kerja sama dengan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Daerah Istimewa Yogyakarta. Penyusunan laporan magang ini bertujuan untuk mendeskripsikan pengalaman yang diperoleh penulis serta memberikan gambaran mengenai realitas dan praktik dunia kerja selama menjalani magang di BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta.

Kata kunci: BPJS Ketenagakerjaan, Magang, Arsip, Pelayanan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRACT

This internship report was created and compiled for the final accountability of the implementation of the internship activities carried out at BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta which will be used as one of the graduation requirements for students of the Bachelor of Management Study Program. The internship activities were carried out for 66 days at BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta. BPJS Ketenagakerjaan is a public legal entity established by the government with the authority to administer social security programs for workers in Indonesia. During the implementation of the internship activities, the author was placed in the Archiving and Auditing Sections, which allowed the author to gain a direct understanding of the work mechanisms and operational processes of the organization. Activities carried out included managing archive data, sorting and digitizing documents, and creating letters through a web-based internal application system. In addition to administrative activities, the author also participated in the socialization activities of the BPJS Ketenagakerjaan program carried out in collaboration with the Manpower and Transmigration Office of the Special Region of Yogyakarta. The preparation of this internship report aims to describe the experiences gained by the author and provide an overview of the reality and practices of the world of work during the internship at BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta

Keywords: BPJS Ketenagakerjaan, Internship, Archiving, Public Service

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

PENDAHULUAN

STIE YKPN Yogyakarta merupakan perguruan tinggi yang menekankan keseimbangan antara pengetahuan teoritis, sertifikasi pendukung, dan pengalaman praktis mahasiswa. Salah satu bentuk implementasinya adalah program magang yang dapat dipilih sebagai tugas akhir, sehingga mahasiswa dapat menerapkan ilmu yang dipelajari sekaligus memahami dunia kerja secara langsung.

Salah satu instansi yang relevan untuk pelaksanaan magang adalah BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta. Lembaga negara ini berperan dalam menyelenggarakan program jaminan sosial ketenagakerjaan, seperti jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian, jaminan hari tua, dan jaminan kehilangan pekerjaan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011.

Penulis memilih BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta sebagai tempat magang karena perannya yang penting dalam sistem jaminan sosial nasional. Selama magang, penulis ditempatkan di Bagian Pengarsipan dan Bagian Pemeriksaan sehingga memperoleh pengalaman dalam pengelolaan dokumen dan administrasi pelayanan. Melalui kegiatan ini, penulis diharapkan dapat meningkatkan keterampilan, wawasan, dan kesiapan menghadapi dunia kerja.

TUJUAN PELAKSANAAN MAGANG

1. Melatih kemampuan non akademik dan menerapkan sikap profesional mahasiswa di dunia kerja.
2. Menerapkan dan mengembangkan mata kuliah manajemen yang diperoleh di kampus dalam kegiatan yang dilaksanakan di BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta.
3. Mendapatkan pengalaman kegiatan program kerja bersama karyawan BPJS Ketenagakerjaan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

4. Menambah jaringan relasi antara karyawan dan mahasiswa magang di BPJS Ketenagakerjaan.
5. Mempererat hubungan kerja sama antara STIE YKPN dengan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Yogyakarta

Manfaat Pelaksanaan Magang

A. Bagi Mahasiswa

1. Sebagai wadah praktek hasil pembelajaran matakuliah yang diberi kampus dalam kegiatan di BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta.
2. Memperoleh pembelajaran, keterampilan, dan pengalaman saat menjalankan pelaksanaan magang di BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta.
3. Mendapatkan pengalaman berharga dalam melakukan kegiatan yang diselenggarakan oleh BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta.
4. Menyesuaikan minat, bakat, dan untuk kesiapan kerja mahasiswa dalam proses pelaksanaan kegiatan magang di BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta.
5. Memahami sistem pengelolaan arsip yang digunakan di BPJS Ketenagakerjaan, baik arsip aktif maupun inaktif.

B. Manfaat Bagi STIE YKPN

1. Mempromosikan mahasiswa manajemen maupun akuntansi STIE YKPN Yogyakarta dalam praktek kerja lapangan di BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta.
2. Menjalin kerjasama yang baik antara STIE YKPN Yogyakarta dengan BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta.
3. Memberi peluang kesempatan magang bagi mahasiswa STIE YKPN Yogyakarta di BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta.

C. Manfaat Bagi BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

1. Mendapatkan tenaga bantu dari mahasiswa untuk membantu pelaksanaan kegiatan yang ada di BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta.
2. Meningkatkan pelayanan dan mengenalkan citra BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta di STIE YKPN Yogyakarta dan peserta BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta.
3. Perusahaan mendapatkan syarat dan kritik dari mahasiswa magang untuk evaluasi di pihak internal BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta.



PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG

PROFIL ORGANISASI

BPJS Ketenagakerjaan merupakan lembaga negara yang bertanggung jawab menyelenggarakan program jaminan sosial ketenagakerjaan di Indonesia. Lembaga ini memberikan perlindungan kepada tenaga kerja terhadap berbagai risiko kerja, seperti kecelakaan kerja, kematian, hari tua, dan kehilangan pekerjaan. Keberadaan BPJS Ketenagakerjaan menjadi bagian penting dalam sistem jaminan sosial nasional yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan dan memberikan rasa aman bagi pekerja (BPJS Ketenagakerjaan, 2025a).

BPJS Ketenagakerjaan merupakan hasil transformasi dari PT Jaminan Sosial Tenaga Kerja (Jamsostek) berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sejak 1 Januari 2014, PT Jamsostek secara resmi berubah menjadi BPJS Ketenagakerjaan dengan sistem pengelolaan yang lebih luas dan terstruktur (BPJS Ketenagakerjaan, 2025a; Dwiyanto, 2017).

Transformasi tersebut bertujuan memperluas cakupan perlindungan jaminan sosial bagi seluruh pekerja, baik sektor formal maupun informal. Dalam pelaksanaannya, BPJS Ketenagakerjaan mengelola dana jaminan sosial yang berasal dari iuran peserta dan pemberi kerja dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan kehati-hatian. Selain itu, BPJS Ketenagakerjaan juga terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi serta melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya jaminan sosial ketenagakerjaan.

Melalui berbagai program dan upaya tersebut, BPJS Ketenagakerjaan diharapkan mampu memperkuat sistem perlindungan tenaga kerja serta mendukung terciptanya hubungan kerja yang lebih adil dan berkelanjutan di Indonesia.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

AKTIVITAS MAGANG

1. Menyortir Dokumen Arsip BPJS Ketenagakerjaan

Penyortiran dokumen merupakan tahap awal dalam pengelolaan arsip yang dilakukan dengan cara memilah dan mengelompokkan dokumen berdasarkan jenis serta kelengkapannya. Selama magang, penulis membantu menyortir dokumen peserta seperti fotokopi KTP, Kartu Keluarga (KK), kartu peserta BPJS Ketenagakerjaan, formulir klaim, serta dokumen pendukung lainnya. Penulis juga merapikan dokumen dengan melepas staples atau penjepit kertas serta menyusunnya sesuai urutan yang telah ditentukan agar memudahkan proses pemindaian dokumen.

2. Pemindaian (Scan) Dokumen

Pemindaian dokumen merupakan proses mengubah dokumen fisik menjadi bentuk digital menggunakan mesin scan. Di BPJS Ketenagakerjaan, dokumen yang telah disortir kemudian dipindai dan disimpan dalam format PDF. Setiap file diberi nama sesuai dengan nama peserta dan disimpan dalam folder khusus berdasarkan tahun pada komputer serta drive milik BPJS Ketenagakerjaan. Kegiatan ini bertujuan untuk mempermudah penyimpanan, mengurangi risiko kerusakan arsip fisik, serta mempercepat proses pencarian dokumen.

3. Verifikasi dan Input Data Arsip

Setelah dokumen dipindai, tahap berikutnya adalah verifikasi dan input data arsip. Verifikasi dilakukan untuk memastikan kesesuaian antara dokumen fisik, dokumen digital, dan data yang terdapat dalam sistem BPJS Ketenagakerjaan. Apabila terdapat perbedaan data, maka dilakukan pembaruan atau penyesuaian pada database. Proses verifikasi ini dibagi ke dalam beberapa kelompok kerja berdasarkan tahun arsip agar proses pengecekan berjalan lebih teratur dan meminimalkan kesalahan data.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

4. Pembuatan Surat Melalui Website Internal

Penulis juga terlibat dalam pembuatan surat resmi melalui aplikasi website internal BPJS Ketenagakerjaan. Melalui sistem tersebut, format surat telah tersedia sehingga proses pembuatan surat menjadi lebih cepat dan rapi. Dalam kegiatan ini, penulis mengisi data surat, menyesuaikan isi surat sesuai kebutuhan, serta memastikan informasi yang dicantumkan sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku.

5. Sosialisasi Program BPJS Ketenagakerjaan (Grebek JMO)

BPJS Ketenagakerjaan juga melakukan kegiatan sosialisasi kepada perusahaan untuk memperkenalkan layanan digital, khususnya aplikasi JMO (Jamsostek Mobile). Kegiatan ini dikenal dengan istilah “Grebek JMO”. Selama kegiatan tersebut, penulis membantu para pekerja yang mengalami kesulitan menggunakan aplikasi JMO, seperti pembuatan akun, lupa kata sandi, maupun lupa alamat email yang terdaftar. Kegiatan ini dilaksanakan di beberapa perusahaan dan instansi, seperti PT Udaka Indonesia, PT Angkasa Pura di Bandara YIA, Universitas PGRI Yogyakarta, dan PT BRA.

6. Pembuatan Akun BPJS Ketenagakerjaan bagi Driver ShopeeFood

Penulis juga membantu proses pendaftaran akun BPJS Ketenagakerjaan bagi driver ShopeeFood baru. Kegiatan ini merupakan bagian dari kerja sama antara BPJS Ketenagakerjaan dan ShopeeFood untuk memberikan perlindungan jaminan sosial kepada para driver. Dalam proses ini, penulis membantu pengisian data, pembuatan akun, serta menjelaskan manfaat program BPJS Ketenagakerjaan. Selain itu, penulis juga membantu mengarahkan driver untuk menghubungkan pembayaran iuran melalui fitur autodebet ShopeePay sebelum mereka mengambil atribut kerja.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

LANDASAN TEORI

Manajemen operasi

Teori Manajemen Operasi menurut (SastroAtmodjo, 2025) menyatakan bahwa manajemen operasi adalah serangkaian aktivitas yang berhubungan dengan perancangan, pengoperasian, dan perbaikan sistem yang menciptakan serta menyampaikan barang dan jasa. Manajemen operasi mencakup proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian sumber daya agar kegiatan operasional organisasi berjalan secara efektif dan efisien.

Selain itu, (Hasibuan et al., 2023) menjelaskan bahwa manajemen operasi berperan strategis dalam mencapai keunggulan bersaing melalui pengelolaan kualitas, biaya, fleksibilitas, dan ketepatan waktu pelayanan. Dengan demikian, manajemen operasi tidak hanya berorientasi pada aktivitas teknis, tetapi juga mendukung pencapaian tujuan strategis organisasi.

Dalam penerapannya di BPJS Ketenagakerjaan, teori Manajemen Operasi diwujudkan melalui pengelolaan aktivitas pelayanan yang terstruktur dan terstandar. Pada Bagian Pengarsipan, perencanaan operasional dilakukan dengan menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur pengelolaan dokumen fisik dan digital. Tahap pengorganisasian terlihat dari pembagian tugas yang jelas, mulai dari penerimaan dokumen, pencatatan, penyimpanan, hingga pemusnahan arsip.

Pelaksanaan manajemen operasi juga didukung oleh sistem pengarsipan yang efisien, di mana arsip fisik disimpan menggunakan kode klasifikasi tertentu dan arsip digital dikelola menggunakan spreadsheet. Selain itu, pada Bagian Pemeriksaan BPJS Ketenagakerjaan, manajemen operasi diterapkan dalam pengelolaan seluruh tahapan pemeriksaan, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, hingga evaluasi hasil pemeriksaan. Dengan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

penerapan Manajemen Operasi yang optimal, BPJS Ketenagakerjaan mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat.

Teori Kearsipan

Arsip adalah penyimpanan dokumen secara sistematis yang dikumpulkan dengan tujuan memudahkan pengguna melakukan pencarian setiap dibutuhkan kembali (The Liang Gie dalam Senduk & Lesnussa, 2021). (Sedarmayanti dalam Damean et al., 2025) menjelaskan bahwa sistem penataan arsip, yang dalam istilah Belanda dikenal sebagai archief system dan dalam bahasa Inggris disebut filling system, merupakan suatu kegiatan penataan arsip secara terstruktur dan rasional. Sistem ini bertujuan untuk mengelola serta menyusun arsip dengan baik guna menjamin keamanan dokumen sekaligus mendukung efisiensi dan penghematan biaya. Menurut UU No. 43 Tahun 2009 terkait Kearsipan, arsip adalah perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang berisi informasi kegiatan atau peristiwa dengan bermacam bentuk dan media yang diperoleh dan ditujukan kepada lembaga negara, pemerintahan daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara (Undang-Undang (UU) Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan, 2009). Pada sebuah instansi arsip memiliki peranan yang sangat penting, oleh karena itu keberadaan arsip memerlukan perhatian lebih supaya dapat berjalan sesuai perannya serta dapat mendukung semua pekerjaan yang dilakukan anggota instansi tersebut. (Pancaningsih, 2016). Arsip di BPJS Ketenagakerjaan memegang peranan penting sebagai pusat informasi, pendukung kelancaran pelayanan, serta alat bukti administratif dan hukum. Sistem pengelolaan arsip yang terorganisir dengan baik, sistematis, dan aman akan membantu BPJS Ketenagakerjaan dalam memberikan 24 layanan yang optimal kepada peserta sekaligus menjaga akuntabilitas dan transparansi institusi di mata publik.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Komunikasi Bisnis

Teori Komunikasi Bisnis menurut komunikasi bisnis Teori Komunikasi Bisnis akan berjalan jika terdapat pertukaran informasi antar individu yang berada di dalam dan luar perusahaan. Komunikasi Bisnis akan menjadi efektif dan mencapai tujuan perusahaan jika terdapat komunikasi bisnis antara manajemen dan karyawan (Winoto Tj dalam Azhary et al., 2023). Sementara itu, Apramilda menegaskan terlibatnya interaksi untuk menjalin komunikasi bisnis yang baik harus melibatkan berbagai pihak seperti pimpinan, karyawan, pelanggan, pemasok, serta pemangku kepentingan lainnya. Komunikasi yang efektif dapat menciptakan koordinasi yang baik, memperkuat hubungan kerja, dan mendukung pencapaian tujuan organisasi (Apramilda, 2024).

Dalam konteks BPJS Ketenagakerjaan, teori Komunikasi Bisnis diterapkan dalam hubungan internal dan eksternal organisasi. Secara internal, komunikasi bisnis digunakan untuk menyampaikan kebijakan, mekanisme pelayanan, serta pelaksanaan rencana kerja guna memperkuat koordinasi antarunit kerja. Secara eksternal, komunikasi bisnis dilakukan dengan perusahaan peserta, masyarakat, dan instansi terkait untuk menyosialisasikan program jaminan sosial ketenagakerjaan, memberikan pemahaman mengenai manfaat kepesertaan, serta menindaklanjuti pengaduan layanan. Penerapan komunikasi bisnis yang terstruktur dan efektif memungkinkan BPJS Ketenagakerjaan meningkatkan kualitas penyampaian informasi, memperkuat citra lembaga, serta menciptakan hubungan kerja yang lebih sinergis.

Sistem Informasi Manajemen

Teori Sistem Informasi Manajemen (SIM) menurut Sutabri menyatakan bahwa Sistem Informasi Manajemen ditujukan guna mendukung kegiatan perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan dalam organisasi dengan merancang suatu sistem untuk menyediakan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

informasi dengan mengolah data menjadi informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu bagi manajemen(Sutabi, 2012).

Selanjutnya, Kennteth Laudon dan Jane Laudon menjelaskan bahwa SIM berfungsi sebagai alat pendukung manajemen dalam mengelola aktivitas operasional serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja organisasi. Sistem ini membantu manajemen dalam memantau kinerja, mengendalikan proses, serta mengevaluasi hasil kegiatan operasional (Laudon & Laudon, 2017).

Penerapan teori Sistem Informasi Manajemen di BPJS Ketenagakerjaan terlihat pada pemanfaatan SIM dalam pengelolaan dokumen dan data. Pada Bagian Pengarsipan, SIM digunakan untuk mengelola arsip secara sistematis dan terintegrasi sehingga memudahkan proses pencarian dan penelusuran dokumen serta meminimalkan risiko kehilangan data.

Selain itu, pada Bagian Pemeriksaan, SIM dimanfaatkan untuk mengelola data kepesertaan, status pembayaran iuran, serta penyusunan laporan hasil pemeriksaan kepatuhan perusahaan terhadap ketentuan BPJS Ketenagakerjaan. Dengan dukungan sistem informasi tersebut, proses perencanaan dan pelaksanaan pemeriksaan dapat dilakukan secara lebih efisien dan akurat. Oleh karena itu, penerapan Sistem Informasi Manajemen berkontribusi dalam peningkatan kualitas pelayanan serta mendukung kepatuhan perusahaan peserta.

MANAJEMEN PELAYAN PUBLIK

Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Menurut Kotler dan Keller, Pelayanan didefinisikan sebagai kinerja atau tindakan yang ditujukan kepada pihak luar dan bersifat tidak berwujud serta tidak menjadikan kepemilikan.(Kotler dan Keller dalam Gustiar, 2023). Dalam manajemen, fokus pelayanan tidak hanya pada hasil akhir, tetapi juga pada proses, ketepatan waktu, sikap petugas, serta kualitas interaksi antara penyedia dan penerima layanan.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Manajemen pelayanan publik adalah proses strategis dalam mengelola sumber daya dan aktivitas organisasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, efisien, dan adil. Proses ini meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, serta evaluasi terhadap layanan yang diberikan. Manajemen pelayanan publik tidak hanya terkait dengan administrasi rutin, tetapi juga mengintegrasikan prinsip tata kelola yang transparan, akuntabel, dan partisipatif untuk meningkatkan nilai publik (public value) (Bryson, Crosby, Bloomberg, Denhardt, Denhardt dalam Rizalihadi et al., 2025). Sejalan dengan itu, Osborne dan Gaebler menyatakan bahwa manajemen pelayanan publik merupakan perpaduan seni dan ilmu dalam mengelola sumber daya guna menghasilkan layanan berkualitas, dengan partisipasi warga sebagai komponen penting dalam pengambilan keputusan (Gaebler dalam Rizalihadi et al., 2025). Pandangan ini diperkuat oleh Kettunen dan Kallio yang menekankan bahwa transformasi pelayanan publik di era digital menuntut adaptasi teknologi informasi agar layanan tetap relevan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Rizalihadi et al., 2025). Pendekatan ini sesuai dengan konsep public value governance, di mana keberhasilan pelayanan publik diukur bukan hanya dari efisiensi administratif, tetapi juga dari kemampuan menciptakan nilai publik yang berkelanjutan (Bryson dalam Rizalihadi et al., 2025).

Dalam konteks tersebut, BPJS Ketenagakerjaan sebagai lembaga negara yang menyelenggarakan jaminan sosial ketenagakerjaan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas. Pelayanan yang disediakan BPJS Ketenagakerjaan mencakup pendaftaran kepesertaan, pengelolaan administrasi kepesertaan, penyampaian informasi program, dan pelayanan klaim jaminan sosial ketenagakerjaan. Oleh karena itu, penerapan manajemen pelayanan publik yang baik menjadi faktor penting dalam menunjang kelancaran dan kualitas layanan kepada peserta. Dengan dukungan pemanfaatan teknologi informasi, BPJS Ketenagakerjaan diharapkan mampu meningkatkan efisiensi proses layanan, transparansi pengelolaan, serta kepuasan peserta.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

1. Koneksi Internet yang Kurang Stabil

Selama pelaksanaan kegiatan magang di BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta, salah satu kendala yang sering dihadapi adalah kondisi jaringan internet yang kurang stabil. Permasalahan ini cukup mempengaruhi kelancaran pekerjaan, khususnya pada Bagian Pengarsipan yang banyak menggunakan sistem berbasis digital.

Sebagian besar pekerjaan administrasi seperti verifikasi data arsip, penginputan data, serta pembuatan surat dilakukan melalui sistem yang terhubung langsung dengan database pusat. Ketika koneksi internet mengalami gangguan, akses terhadap sistem menjadi lambat bahkan terhenti, sehingga proses pekerjaan menjadi tertunda dan tidak dapat diselesaikan secara optimal. Kondisi tersebut berdampak pada menurunnya efektivitas kerja serta berpotensi menghambat proses pelayanan kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan.

2. Fasilitas Kantor yang Kurang Memadai

Kendala lain yang dihadapi penulis adalah fasilitas kerja yang kurang optimal. Dalam proses digitalisasi arsip, penulis menggunakan komputer dan mesin pemindai (scanner) sebagai perangkat utama untuk melakukan pemindaian dan pengolahan dokumen.

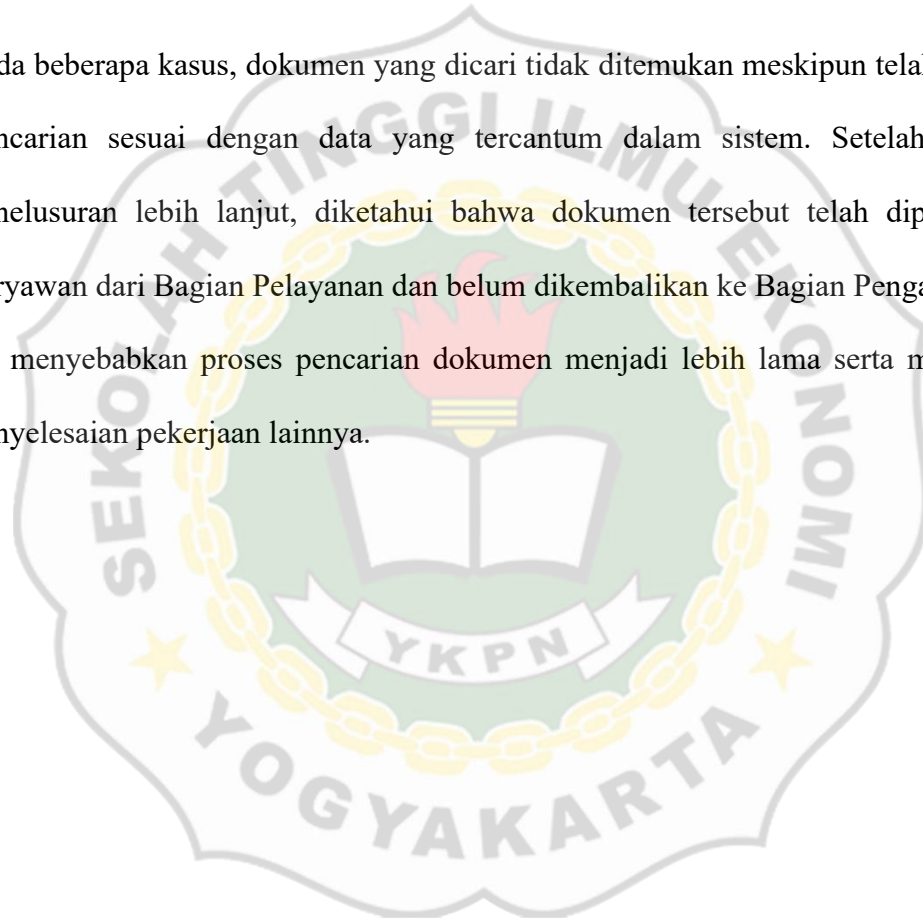
Namun dalam pelaksanaannya, komputer yang digunakan sering berjalan lambat sehingga proses pengolahan dan penyimpanan data arsip membutuhkan waktu yang lebih lama. Selain itu, mesin pemindai juga terkadang mengalami gangguan teknis seperti kertas tersangkut atau hasil pemindaian yang kurang jelas. Akibatnya, proses pemindaian dokumen harus diulang kembali dan menyebabkan pekerjaan menjadi lebih lama untuk diselesaikan.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

3. Kurangnya Komunikasi Antar Bagian

Permasalahan lain yang ditemukan selama kegiatan magang adalah kurangnya komunikasi antar bagian, khususnya antara Bagian Pengarsipan dan Bagian Pelayanan. Penulis bersama staf pengarsipan sering menerima permintaan pencarian dokumen kepesertaan melalui sistem arsip.

Pada beberapa kasus, dokumen yang dicari tidak ditemukan meskipun telah dilakukan pencarian sesuai dengan data yang tercantum dalam sistem. Setelah dilakukan penelusuran lebih lanjut, diketahui bahwa dokumen tersebut telah dipinjam oleh karyawan dari Bagian Pelayanan dan belum dikembalikan ke Bagian Pengarsipan. Hal ini menyebabkan proses pencarian dokumen menjadi lebih lama serta menghambat penyelesaian pekerjaan lainnya.



PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

PEMBAHASAN DAN SOLUSI

1. Koneksi Internet yang Kurang Stabil

Koneksi internet yang stabil merupakan faktor penting dalam menunjang pelaksanaan pekerjaan yang berbasis sistem digital. Gangguan jaringan internet dapat menyebabkan akses terhadap database menjadi lambat sehingga proses verifikasi data, penginputan arsip, serta pembuatan surat tidak dapat dilakukan secara maksimal.

Permasalahan ini sejalan dengan artikel berjudul *“Koneksi Internet Cepat Jadi Salah Satu Solusi Dongkrak Produktivitas Kerja Karyawan”* yang dipublikasikan oleh Kompas.com (Sasongko & Dwi, 2023), yang menyatakan bahwa kualitas jaringan internet memiliki pengaruh besar terhadap produktivitas kerja pada organisasi yang menerapkan sistem digital.

Solusi yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas jaringan internet, misalnya melalui penambahan kapasitas bandwidth atau penggunaan penyedia layanan internet yang memiliki koneksi lebih stabil. Dengan jaringan internet yang baik, proses pengolahan data dan administrasi dapat berjalan lebih lancar sehingga produktivitas kerja dapat meningkat.

2. Fasilitas Kantor yang Kurang Memadai

Ketersediaan fasilitas kerja yang memadai sangat berpengaruh terhadap efektivitas pelaksanaan pekerjaan. Perangkat kerja yang sudah tidak optimal, seperti komputer dengan performa lambat atau mesin pemindai yang sering mengalami gangguan, dapat menghambat proses pengolahan data dan memperlambat penyelesaian tugas.

Permasalahan ini sejalan dengan penelitian berjudul *“Fasilitas yang Menunjang dalam Implementasi E-Office”* (Ma'ruf et al., 2024) yang menyatakan bahwa

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

keberhasilan penerapan sistem kerja digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan sarana dan prasarana teknologi.

Solusi yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan pembaruan perangkat kerja, khususnya komputer dan mesin pemindai yang digunakan dalam proses digitalisasi arsip. Selain itu, dukungan dari bagian teknologi informasi (IT) juga diperlukan untuk menangani gangguan teknis agar proses kerja dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

3. Kurangnya Komunikasi Antar Bagian

Kurangnya komunikasi antar bagian dalam organisasi dapat menyebabkan terjadinya miskomunikasi serta menghambat proses kerja. Dalam kegiatan pengarsipan, kurangnya koordinasi terkait peminjaman dokumen menyebabkan proses pencarian arsip menjadi lebih lama karena dokumen yang dicari ternyata sedang dipinjam oleh bagian lain.

Solusi yang dapat diterapkan adalah dengan membangun sistem komunikasi internal yang lebih terstruktur, terutama terkait prosedur peminjaman dan pengembalian dokumen arsip. Penerapan standar operasional prosedur (SOP) serta penggunaan media komunikasi resmi dapat membantu memastikan setiap peminjaman dokumen tercatat dengan baik sehingga proses pencarian arsip dapat dilakukan dengan lebih cepat dan teratur.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

KESIMPULAN, REKOMENDASI, REFLEKSI DIRI

KESIMPULAN

Pelaksanaan kegiatan magang di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Yogyakarta memberikan pengalaman yang berharga bagi penulis dalam memahami secara langsung bagaimana aktivitas kerja di lingkungan instansi pelayanan publik. Melalui kegiatan ini, penulis memperoleh pemahaman mengenai struktur organisasi, sistem kerja, serta peran BPJS Ketenagakerjaan dalam menyelenggarakan program jaminan sosial ketenagakerjaan bagi masyarakat.

Selama kegiatan magang, penulis ditempatkan pada Bagian Pengarsipan dan Bagian Pemeriksaan serta terlibat dalam berbagai aktivitas operasional, seperti penyortiran dokumen arsip, pemindaian dokumen untuk digitalisasi arsip, verifikasi dan penginputan data ke dalam sistem, pembuatan surat melalui aplikasi website internal, serta membantu kegiatan pelayanan kepada peserta dan perusahaan. Kegiatan tersebut memberikan pengalaman langsung mengenai pentingnya ketelitian, kedisiplinan, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung kelancaran administrasi dan pelayanan.

Dalam pelaksanaannya, penulis juga menghadapi beberapa kendala, seperti koneksi internet yang kurang stabil, fasilitas kerja yang kurang optimal, serta komunikasi antarbagian yang belum berjalan secara maksimal. Kendala tersebut menjadi pengalaman pembelajaran yang membantu penulis memahami pentingnya dukungan sarana dan prasarana, sistem teknologi informasi, serta koordinasi kerja yang baik dalam meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan.

Secara keseluruhan, kegiatan magang ini memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan keterampilan teknis, kemampuan komunikasi, serta sikap profesional penulis.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Pengalaman tersebut menjadi bekal penting dalam mempersiapkan diri menghadapi dunia kerja setelah menyelesaikan studi.

REKOMENDASI

Bagi BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta

BPJS Ketenagakerjaan disarankan untuk menyesuaikan pembagian tugas peserta magang dengan bidang studi masing-masing agar mahasiswa dapat lebih mudah memahami pekerjaan serta memperoleh pengalaman yang relevan dengan kompetensi akademiknya. BPJS Ketenagakerjaan diharapkan dapat menyediakan fasilitas kerja yang lebih memadai bagi peserta magang, seperti komputer, jaringan internet yang stabil, serta ruang kerja yang mendukung sehingga kegiatan magang dapat berjalan lebih efektif.

Bagi STIE YKPN Yogyakarta

STIE YKPN disarankan untuk memfasilitasi pertemuan awal antara mahasiswa dan instansi tempat magang sebelum kegiatan dimulai agar mahasiswa dapat memahami lingkungan kerja serta prosedur yang berlaku. STIE YKPN juga diharapkan terus memperluas kerja sama dengan berbagai instansi dan perusahaan sehingga mahasiswa memiliki lebih banyak pilihan tempat magang yang sesuai dengan minat dan bidang studinya.

Bagi Mahasiswa

Mahasiswa disarankan untuk mempelajari terlebih dahulu profil, struktur organisasi, serta sistem kerja perusahaan sebelum memulai kegiatan magang agar dapat lebih cepat beradaptasi dengan lingkungan kerja. Mahasiswa juga diharapkan mampu menjaga hubungan kerja yang baik dengan rekan kerja dan karyawan di tempat magang, karena hubungan profesional yang positif dapat membantu memperoleh pengalaman dan pembelajaran yang lebih maksimal.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

REFLEKSI DIRI

Pelaksanaan program magang selama lebih dari 66 hari di BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta memberikan pengalaman yang sangat berharga bagi penulis dalam memahami dunia kerja secara langsung. Selama kegiatan magang, penulis memperoleh kesempatan untuk menerapkan teori yang diperoleh selama perkuliahan serta memahami proses kerja di lingkungan instansi pelayanan publik.

Penulis terlibat dalam berbagai kegiatan administrasi, seperti pengelolaan arsip, digitalisasi dokumen, penginputan data, serta pembuatan surat melalui sistem internal. Selain itu, penulis juga berkesempatan mengikuti kegiatan sosialisasi program BPJS Ketenagakerjaan yang memberikan wawasan mengenai pentingnya komunikasi dan pelayanan kepada peserta.

Melalui pengalaman tersebut, penulis menyadari pentingnya kemampuan beradaptasi, ketelitian, disiplin, serta komunikasi yang baik dalam lingkungan kerja. Selain meningkatkan keterampilan teknis, kegiatan magang ini juga membantu penulis mengembangkan berbagai soft skill, seperti tanggung jawab, etika kerja, dan kemampuan bekerja sama dalam tim. Pengalaman magang ini diharapkan dapat menjadi bekal bagi penulis dalam mempersiapkan diri menghadapi dunia kerja setelah menyelesaikan pendidikan.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

DAFTAR PUSTAKA

(UU) Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (2004).

Apramilda, R. (2024). *Komunikasi Dan Etika Bisnis* (Issue April).

Azhary, M., Agung, M., Prahaski, N., Ulin, T., & Suhairi. (2023). Strategi dan Peran Komunikasi Bisnis Dalam Upaya Meningkatkan Minat Beli Konsumen di Era Digital. *Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen*, 9.

BPJS Ketenagakerjaan. (2025a). Bpjs Ketenagakerjaan.
<https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/tentang-kami.html>

BPJS Ketenagakerjaan. (2025b). *BPJS Ketenagakerjaan*.
<https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/penerima-upah.html>

Damean, P., Kay, V., & Ferdinandus, L. (2025). Penataan Arsip Pada Kantor Desa Jembatan Basah, Kecamatan Bula Barat Kabupaten Seram Bagian Barat. *JURNAL ADMINISTRASI TERAPAN*.

Dwiyanto, agus. (2017). *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK: peduli, inklusi, dan kolaborasi* (Ida (Ed.); edisi kedua). Gadjah Mada University Press.
https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=rrtjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Manajemen+pelayanan+publik.+Yogyakarta:+Gadjah+Mada+University+Press.&ots=CuCUwotgSk&sig=BfD51soyPCCjhb0u2ckkyaCpl7w&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Gustiar, A. (2023). *KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SERTIFIKAT TANAH DILIHAT DARI ASPEK RESPONSIVENESS PADA KANTOR PERTANAHAN KABUPATEN TABALONG*. 15.

Hasibuan, H., Ningtyas, C. P., Sirojudin, H., & dkk. (2023). *Manajemen Produksi Dan Operasi* (R. Mukhlisiah (Ed.)). PT SADA KURNIA PUSTAKA.

Laudon, kenneth, & Laudon, J. (2017). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (enrique Duarte (Ed.)). Pearson Education.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

https://books.google.co.id/books?id=KD8ZZ66PF-gC&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs_atb#v=onepage&q&f=false

Ma'ruf, M., Wolor, C., & Marsofiyati. (2024). Analisis Implementasi E-Office Pada Biro SDM & Umum Pada PT X. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Digital*, 15.

Pancaningsih, A. (2016). *MANAJEMEN KEARSIPAN*. 6.

Rizalihadi, H., Satispi, T., & Mandega, Y. (2025). *MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK: Teori, Regulasi, Inovasi, dan Tantangan Era Society 5.0* (N. Mayasari & P. Magfirah (Eds.); cetakan pe). widina medi utama.
https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=PE2REQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA4&dq=TEORI+pelayanan+manajemen&ots=l8X1NU2o42&sig=T5rdOM0hbNfXDqhn0rO9kIOJ9kM&redir_esc=y#v=onepage&q=TEORI pelayanan manajemen&f=true

Sasongko, & Dwi, A. (2023). Koneksi Internet Cepat Jadi Salah Satu Solusi Dongkrak Produktivitas Kerja Karyawan. *9 Juni 2023*.
<https://money.kompas.com/read/2023/06/09/101300626/koneksi-internet-cepat-jadi-salah-satu-solusi-dongkrak-produktivitas-kerja>

SastroAtmodjo, S. (2025). *Manajemen Operasional* (edisi pert). EUREKA MEDIA AKSARA.

Senduk, J. J., & Lesnussa, R. (2021). Peranan Pengelolaan Arsip Dalam Meningkatkan Proses Temu-Kembali Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Kepulauan Talaud. *Acta Diurna Komunikasi*, 3(2), 1–11.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/33526>

Sutabi, T. (2012). *Konsep Sistem Informasi* (inunk Nastiti (Ed.)).
https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=uI5eDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR3&dq=related:ZHVmVK6uGFYJ:scholar.google.com/&ots=EbrlHcYIvK&sig=ttkjq5G_zS9e6G0ZWwFyMH6X5aw&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Tekonsel enterprize. (2024). *Mengenal Jenis-jenis Hambatan Komunikasi di Tempat Kerja*.
<https://www.telkonsel.com/enterprise/insight/blog/mengenal-jenis-jenis-hambatan-komunikasi-di-tempat-kerja>

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Undang-Undang (UU) Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (2011).

Undang-Undang (UU) Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan (2009).

