

Peran Divisi Penata Pengendalian Risiko dalam Peningkatan Pelayanan dan Verifikasi Data di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Yogyakarta

LAPORAN MAGANG

Disusun sebagai salah satu persyaratan untuk meraih gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen.



Disusun Oleh :

SELLIN WULANDARI PAKAYA

2122 32034

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA

2025

TUGAS AKHIR

LAPORAN MAGANG

**PERAN DIVISI PENATA PENGENDALIAN RISIKO DALAM
PENINGKATAN PELAYANAN DAN VERIFIKASI DATA DI BPJS
KETENAGAKERJAAN CABANG YOGYAKARTA**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

SELLIN WULANDARI PAKAYA

Nomor Induk Mahasiswa: 212232034

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada hari Selasa tanggal 27 Januari 2026 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.)



Pembimbing

Penguji

Dra. Heni Kusumawati, M.Si.

Drs. Rahmat Purbandono Hardani, M.Si.

Yogyakarta, 6 Februari 2026
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta
Ketua



Dr. Wisnu Prajogo, M.B.A.

LAPORAN MAGANG

Peran Divisi Penata Pengendalian Risiko dalam Peningkatan Pelayanan dan Verifikasi Data di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Yogyakarta

Sellin Wulandari pakaya
STIE YKPN, Indonesia

ABSTRAK

Laporan ini menjelaskan bagaimana pelaksanaan kegiatan magang yang dilakukan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS Ketenagakerjaan) Cabang Yogyakarta yang berlokasi di Jl. Urip Sumaharjo No. 106, Kota Yogyakarta. Kegiatan magang dilaksanakan selama 3 bulan, yaitu dari 1 september hingga 5 Desember 2025. Selama magang, penulis ditempatkan pada Divisi Penata Pengendalian Risiko dengan tugas membantu verifikasi data peserta, pengelolaan dokumen administrasi, serta mendukung pelayanan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO). Selama pelaksanaan magang, ditemukan beberapa hambatan, antara lain kurangnya pemahaman peserta terhadap penggunaan aplikasi JMO, keterbatasan fasilitas kerja, serta kurang optimalnya komunikasi internal. Oleh karena itu, penulis memberikan saran berupa peningkatan fasilitas kerja, optimalisasi sosialisasi aplikasi JMO, dan peningkatan koordinasi antarbagian.

Kata kunci: Magang, BPJS Ketenagakerjaan, Penata Pengendalian Risiko, Aplikasi JMO

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRACT

This report describes the implementation of an internship at the Yogyakarta Branch of the Social Security Administration for Employment (BPJS Ketenagakerjaan), located at Jl. Urip Sumaharjo No. 106, Yogyakarta City. The internship lasted three months, from September 1 to December 5, 2025. During the internship, the author was assigned to the Risk Management Division, tasked with assisting with participant data verification, managing administrative documents, and supporting the Jamsostek Mobile (JMO) application. Several obstacles were encountered during the internship, including a lack of understanding among participants regarding the use of the JMO application, limited work facilities, and suboptimal internal communication. Therefore, the author provides recommendations for improving work facilities, optimizing the socialization of the JMO application, and improving coordination between departments.

Keywords: Internship, BPJS Ketenagakerjaan, Risk Management Division, JMO application



PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

PENDAHULUAN

Magang merupakan kegiatan akademik yang bertujuan memberikan pengalaman kerja secara langsung kepada mahasiswa dalam lingkungan profesional. Melalui kegiatan ini, penulis dapat mengaplikasikan teori dan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik nyata, sekaligus memahami budaya organisasi, meningkatkan keterampilan kerja, serta memperluas wawasan di dunia industri. STIE YKPN Yogyakarta sebagai institusi pendidikan di bidang ekonomi dan bisnis mendorong mahasiswa untuk mengikuti program magang guna mempersiapkan diri menghadapi dunia kerja dan meningkatkan kompetensi. Dalam pelaksanaannya, penulis memilih BPJS Ketenagakerjaan sebagai tempat magang karena lembaga ini memiliki peran penting dalam menyelenggarakan jaminan sosial bagi tenaga kerja di Indonesia, dengan program seperti Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kematian (JKM), dan Jaminan Pensiun (JP), yang bertujuan memberikan perlindungan dan meningkatkan kesejahteraan pekerja.

Tujuan pelaksanaan magang ini untuk memperoleh pemahaman yang lebih luas mengenai pengelolaan jaminan sosial tenaga kerja, mulai dari proses pendaftaran peserta, pengelolaan dana, hingga penyaluran manfaat. Selain itu, penulis juga ingin memahami penerapan teknologi informasi, pengelolaan keuangan, serta pengendalian risiko dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Secara khusus, program magang ini bertujuan untuk mengimplementasikan ilmu yang telah dipelajari, mengembangkan kemampuan teknis seperti pengolahan data dan penggunaan sistem dashboard serta spreadsheet, dan meningkatkan soft skill seperti komunikasi, kerja sama tim, manajemen waktu, kemampuan analisis masalah, serta adaptasi di lingkungan kerja. Kegiatan ini juga

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

menjadi sarana untuk melatih penulisan karya ilmiah secara sistematis serta memenuhi salah satu persyaratan akademik untuk kelulusan.

PROFIL ORGANISASI

BPJS Ketenagakerjaan merupakan lembaga publik yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan jaminan sosial ketenagakerjaan bagi seluruh pekerja di Indonesia. Perannya sangat penting dalam memberikan perlindungan sosial dan meningkatkan kesejahteraan tenaga kerja, sehingga juga menjadi mitra strategis bagi institusi pendidikan. Melalui kegiatan magang di BPJS Ketenagakerjaan, mahasiswa dapat memperoleh pengalaman kerja secara langsung sekaligus memahami implementasi kebijakan jaminan sosial di lapangan. BPJS Ketenagakerjaan memiliki visi untuk mewujudkan jaminan sosial yang terpercaya, berkelanjutan, dan menyejahterakan pekerja, dengan misi melindungi, melayani, serta memberikan rasa aman dan kemudahan kepada peserta, serta berkontribusi terhadap pembangunan ekonomi nasional dengan tata kelola yang baik.

Secara organisasi, BPJS Ketenagakerjaan Cabang Yogyakarta dipimpin oleh Kepala Kantor Cabang yang membawahi beberapa bidang utama seperti kepesertaan, pelayanan, dan pengendalian operasional. Setiap bidang didukung oleh tim yang memastikan kegiatan operasional berjalan efektif. Selain itu, terdapat unit operasional di beberapa wilayah seperti Sleman, Bantul, Gunung Kidul, dan Kulon Progo. Salah satu bagian penting adalah Penata Pengendalian Risiko yang bertugas mengelola dan memastikan penerapan manajemen risiko guna menjaga kualitas layanan dan kelancaran operasional.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

AKTIVITAS MAGANG

Selama pelaksanaan magang di Divisi Penata Pengendalian Risiko, penulis melakukan berbagai aktivitas yang berkaitan dengan pengelolaan administrasi dan verifikasi data peserta. Kegiatan utama yang dilakukan meliputi pencetakan voucher peserta setelah memastikan kesesuaian data penerima manfaat, kemudian dilanjutkan dengan proses validasi voucher melalui pemberian cap tanda tangan pejabat serta pencatatan tanggal. Selain itu, penulis juga bertugas mengurutkan berkas berdasarkan nomor dan tanggal untuk memudahkan proses pengarsipan, serta mencari dokumen tertentu untuk keperluan sampling. Dalam proses tersebut, penulis juga menginput data dari berkas yang telah dipindai ke dalam Microsoft Excel atau spreadsheet, serta melakukan verifikasi data peserta pada dokumen klaim dengan memastikan kelengkapan dokumen seperti identitas, kartu peserta, NPWP, dan surat permohonan perusahaan.

Di luar divisi tersebut, penulis juga terlibat dalam kegiatan lain seperti melakukan blasting atau pengiriman pengingat resmi kepada peserta yang memiliki tunggakan, dengan tujuan meningkatkan kesadaran peserta dalam melakukan pembayaran dan pengecekan saldo secara rutin. Selain itu, penulis turut berpartisipasi dalam kegiatan sosialisasi aplikasi Jamsostek Mobile (JMO), dengan membantu peserta dalam pembuatan akun serta memberikan panduan penggunaan aplikasi. Aplikasi ini memiliki berbagai manfaat seperti pendaftaran peserta, pengecekan kartu digital dan saldo JHT, pengajuan klaim, pelacakan klaim, serta pembaruan data kepesertaan.

Secara keseluruhan, aktivitas magang yang dilakukan penulis berlangsung secara bertahap setiap minggu selama periode September hingga Oktober, dimulai dari tahap pengenalan dan briefing, kemudian dilanjutkan dengan kegiatan operasional seperti pencetakan dan validasi voucher, penginputan data, pengarsipan dokumen, hingga kegiatan pelayanan dan sosialisasi aplikasi JMO. Selain itu, penulis juga

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

melakukan kegiatan blasting melalui WhatsApp resmi sebagai bentuk komunikasi dengan peserta. Seluruh kegiatan tersebut memberikan pengalaman yang komprehensif dalam memahami alur kerja administrasi, pelayanan, serta pengendalian risiko di lingkungan BPJS Ketenagakerjaan.

LANDASAN TEORI

Bab ini membahas landasan teori yang mendukung pelaksanaan kegiatan magang, yaitu sistem informasi manajemen (SIM), jaringan komputer, dan komunikasi bisnis. Sistem informasi manajemen merupakan bagian dari pengendalian internal perusahaan yang berfungsi untuk mengolah dan menganalisis informasi dalam aktivitas operasional dengan memanfaatkan sumber daya seperti manusia, teknologi, dokumen, dan prosedur. Dalam praktiknya selama magang, penulis menerapkan SIM pada Divisi Pengendalian Risiko melalui kegiatan verifikasi data peserta, sehingga membantu memastikan keakuratan dan kelengkapan data serta mendukung pengambilan keputusan yang lebih efektif.

Selain itu, dibahas juga mengenai jaringan lokal atau Local Area Network (LAN), yaitu jaringan yang menghubungkan perangkat dalam area terbatas seperti kantor. LAN memungkinkan komputer, printer, dan perangkat lain untuk saling terhubung dan berbagi sumber daya sehingga meningkatkan efisiensi kerja. Dari berbagai jenis jaringan seperti PAN, LAN, WLAN, MAN, WAN, dan VPN, LAN menjadi yang paling sesuai digunakan di lingkungan BPJS Ketenagakerjaan karena memberikan koneksi yang stabil dan aman. Selama magang, penulis memanfaatkan LAN untuk mendukung pekerjaan, seperti mengakses printer lain saat terjadi kendala, sehingga pekerjaan dapat tetap berjalan tanpa hambatan dan lebih efisien.

Selanjutnya, komunikasi bisnis dijelaskan sebagai proses pertukaran informasi dalam organisasi yang bertujuan untuk mencapai tujuan bersama. Komunikasi ini mencakup komunikasi vertikal (atas ke bawah dan bawah ke atas), horizontal (antar rekan kerja), serta diagonal (lintas unit dan jabatan). Selama magang, komunikasi memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran pekerjaan dan membangun hubungan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

kerja yang baik. Penulis menggunakan komunikasi verbal saat berinteraksi dengan pegawai maupun peserta, serta komunikasi nonverbal seperti ekspresi wajah dan bahasa tubuh untuk menunjukkan sikap sopan santun, rasa hormat, dan profesionalisme. Dengan komunikasi yang baik, koordinasi kerja menjadi lebih efektif dan lingkungan kerja menjadi lebih harmonis.



PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

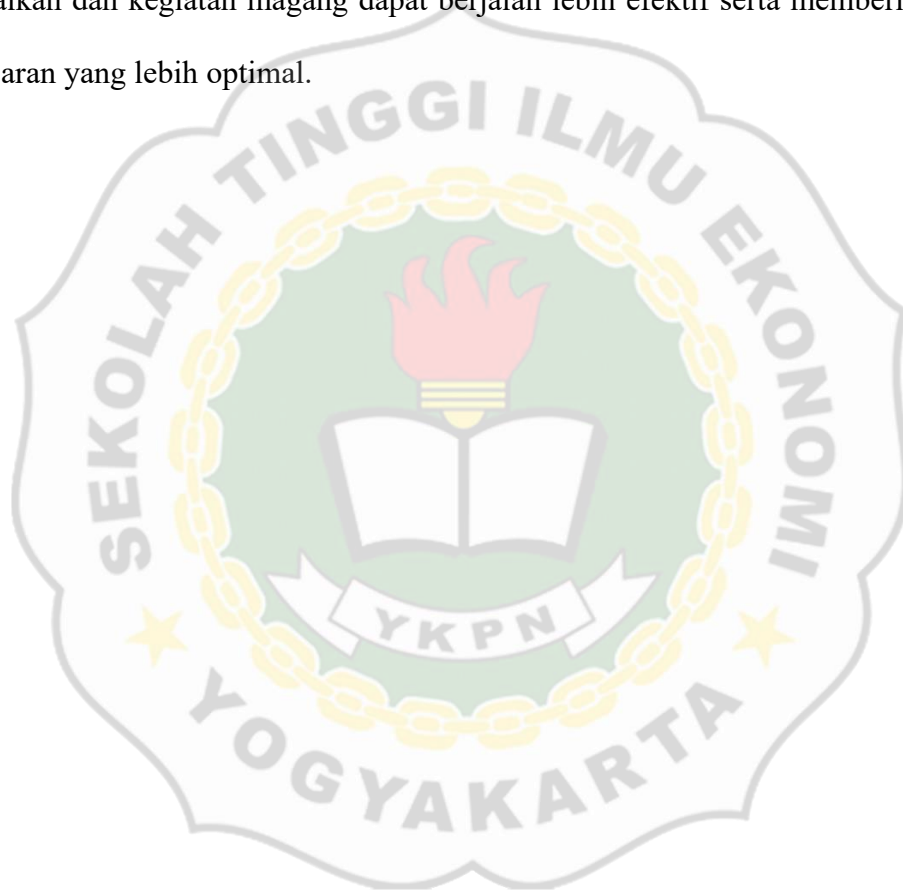
ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Selama pelaksanaan magang di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Yogyakarta pada periode September hingga Desember 2025, penulis menghadapi beberapa kendala yang mempengaruhi kelancaran aktivitas kerja. Permasalahan utama yang ditemui adalah keterbatasan kualitas jaringan internet dan sarana komputer yang kurang optimal, sehingga memperlambat proses pekerjaan terutama saat menggunakan aplikasi pengolahan data dan sistem internal. Selain itu, kapasitas internet yang relatif kecil menyebabkan koneksi sering tidak stabil dan menghambat produktivitas. Kendala lain yang cukup sering terjadi adalah masalah teknis pada aplikasi Jamsostek Mobile (JMO), seperti kesulitan dalam proses registrasi, login, verifikasi biometrik, serta keterlambatan pembaruan data peserta. Hal ini menyebabkan banyak peserta mengalami kebingungan dan membutuhkan bantuan secara langsung. Selain itu, penulis juga menghadapi hambatan berupa minimnya informasi dan komunikasi dari karyawan, baik terkait pembekalan awal maupun koordinasi antar divisi, sehingga terkadang terjadi miskomunikasi dan keterlambatan dalam penyelesaian tugas.

Untuk mengatasi berbagai kendala tersebut, beberapa solusi dapat diterapkan baik oleh penulis maupun instansi. Dalam menghadapi keterbatasan fasilitas, penulis dapat berinisiatif berkomunikasi dengan mentor untuk mencari alternatif seperti menggunakan perangkat lain, berpindah ke jaringan yang lebih stabil, atau mengatur ulang pekerjaan. Selain itu, perawatan dan peningkatan fasilitas oleh instansi juga sangat diperlukan agar kinerja komputer dan jaringan lebih optimal. Terkait kendala aplikasi JMO, penulis dapat membantu peserta dengan memberikan penjelasan yang lebih sederhana mengenai alur penggunaan aplikasi serta memberikan solusi teknis seperti memperbarui aplikasi, membersihkan cache, atau menggunakan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

jaringan yang lebih baik. Jika masalah belum terselesaikan, peserta dapat diarahkan untuk menghubungi layanan resmi BPJS. Sementara itu, untuk mengatasi minimnya komunikasi, penulis perlu lebih aktif dalam bertanya dan berdiskusi dengan mentor atau rekan kerja agar memperoleh pemahaman yang lebih jelas. Dengan upaya tersebut, hambatan yang terjadi dapat diminimalkan dan kegiatan magang dapat berjalan lebih efektif serta memberikan pengalaman pembelajaran yang lebih optimal.



KESIMPULAN, REKOMENDASI, DAN REFLEKSI DIRI

Kesimpulan

Selama pelaksanaan magang di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Yogyakarta yang berlangsung pada 1 September hingga 5 Desember 2025, penulis memperoleh banyak pengalaman dan pembelajaran yang berkaitan dengan dunia kerja profesional, khususnya pada Divisi Penata Pengendalian Risiko. Kegiatan magang ini memberikan kesempatan bagi penulis untuk terlibat langsung dalam berbagai aktivitas seperti verifikasi data peserta, pencetakan dan validasi voucher, pengelolaan serta pengarsipan dokumen, input data ke dalam spreadsheet, kegiatan blasting pengingat, serta sosialisasi dan pendampingan penggunaan aplikasi Jamsostek Mobile (JMO). Melalui kegiatan tersebut, penulis berhasil meningkatkan kemampuan hard skill seperti pengolahan data dan pemahaman sistem administrasi, serta soft skill seperti komunikasi, kerja sama tim, kedisiplinan, manajemen waktu, dan kemampuan beradaptasi. Meskipun terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan fasilitas, masalah teknis aplikasi, dan komunikasi yang belum optimal, hal tersebut justru menjadi pengalaman berharga yang membantu penulis dalam mengembangkan kemampuan problem solving sebagai bekal memasuki dunia kerja.

Rekomendasi

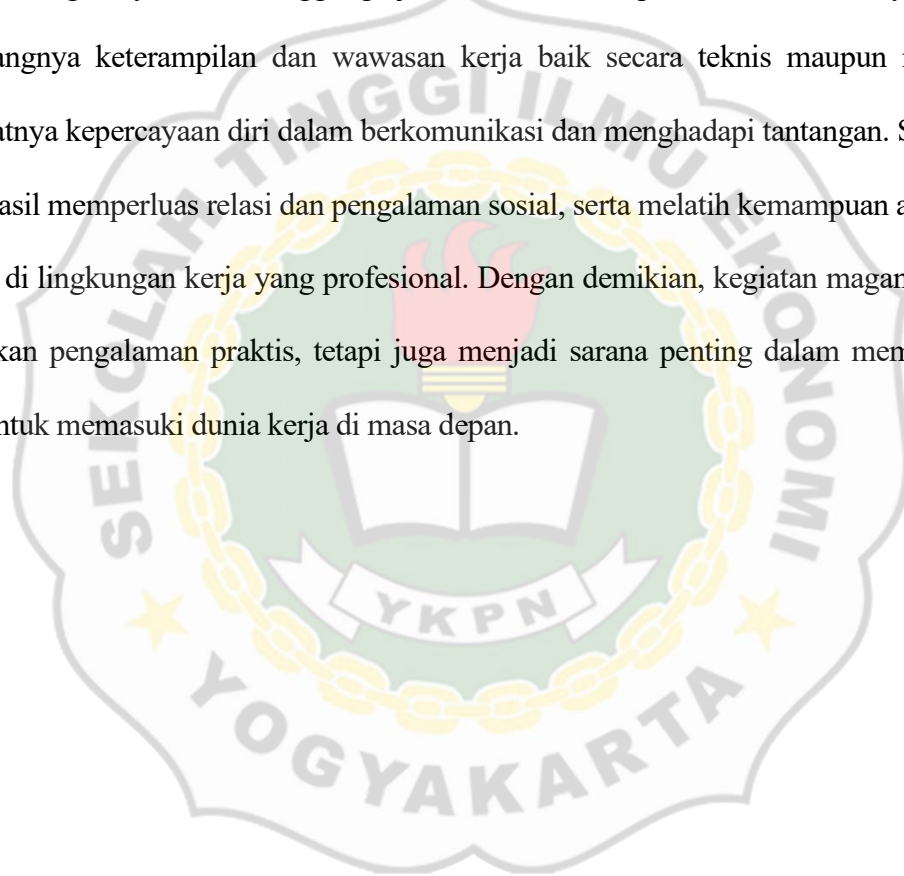
rekomendasi sebagai bentuk evaluasi. Bagi BPJS Ketenagakerjaan, disarankan untuk meningkatkan fasilitas kerja seperti komputer dan jaringan internet, memperbaiki kualitas layanan aplikasi JMO dengan menyediakan panduan yang lebih mudah dipahami, serta memberikan pembekalan dan arahan yang lebih jelas kepada mahasiswa magang agar meminimalkan miskomunikasi. Sementara itu, bagi pihak STIE YKPN, diharapkan dapat memberikan informasi yang lebih jelas terkait prosedur magang serta menyediakan rekomendasi tempat magang agar mahasiswa lebih mudah dalam

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

menentukan lokasi yang sesuai.

Refleksi Diri

Dari sisi refleksi diri, kegiatan magang ini memberikan dampak positif yang signifikan bagi penulis, seperti meningkatnya rasa tanggung jawab dan kedisiplinan dalam menyelesaikan tugas, berkembangnya keterampilan dan wawasan kerja baik secara teknis maupun non teknis, serta meningkatnya kepercayaan diri dalam berkomunikasi dan menghadapi tantangan. Selain itu, penulis juga berhasil memperluas relasi dan pengalaman sosial, serta melatih kemampuan adaptasi dan kerja sama tim di lingkungan kerja yang profesional. Dengan demikian, kegiatan magang ini tidak hanya memberikan pengalaman praktis, tetapi juga menjadi sarana penting dalam membentuk kesiapan penulis untuk memasuki dunia kerja di masa depan.



PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

DAFTAR PUSTAKA

- Ainol Mardhiah, S. Ag., M. S. (2018). Kata Kunci: Regulatif, Persuasif, Integratif. *Al-Fikrah Journal*, 7, 175–188.
- Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial, ttd A. E. C. (n.d.). *Salinan Peraturan BPJS Ketenagakerjaan Nomor 1 Tahun 2024 (1).pdf*.
- BPK. (2011). *Undang-undang (UU) No. 24 Tahun 2011. 116*, 10. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/39268>
- Dan, T., Di, A., Organisasi, L., Mulyana, A., Agustin, S., Rahmah, N., & Aulia, S. (2025). Peran Sistem Informasi Manajemen (SIM) Dalam Meningkatkan Trasparansi Dan Akuntabilitas Di Lingkungan Organisasi. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Sistem Informasi (JIKOMSI)*, 8, 12–17.
- Ilmiah, J., Nugraha, M. F., Jannah, R. N., Firlana, H., & Indonesia, P. P. (2025). Analisis Konsep Pelayanan Prima. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan*, 4(2), 647.
- Kn, N. (2021). Analisa Jaringan Lokal Area Network (LAN). *Jurnal Ilmiah Matrik*, 23(3), 251–259.
- Muhammad Hazel Arrazeq¹, Rifqih Azpha², Arnold Jefferson Munthe³, Hairani Siregar⁴, B. (2024). Jaminan Sosial Untuk Kesejahteraan Pekerja Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial*, 6(1).
- Saputra, M. D. (2025). Komunikasi Organisasi. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 9(1), 73–78. <https://doi.org/10.37949/jurnalika91208>
- Siswi, S., Mi, S. D., Muria, S., & Desa, D. I. (2023). Pengenalan Elemen Komputer dan pelatihan Dasar Microsoft Office pada Siswa Siswi. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 311–316.

