

LAPORAN AKHIR PELAKSANAAN MAGANG
DIGITALISASI ADMINISTRASI, PELAYANAN KEPESERTAAN, DAN
SOSIALISASI PROGRAM JAMINAN SOSIAL
DI BPJS KETENAGAKERJAAN YOGYAKARTA

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana



Disusun Oleh:
Norbert Cristian Wibowo
2121 31663

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA
2026

TUGAS AKHIR
LAPORAN MAGANG
DIGITALISASI ADMINISTRASI, PELAYANAN KEPESERTAAN,
DAN SOSIALISASI PROGRAM JAMINAN SOSIAL
DI BPJS KETENAGAKERJAAN YOGYAKARTA

Dipersiapkan dan disusun oleh:

NORBERT CRISTIAN WIBOWO

Nomor Induk Mahasiswa: 212131663

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada hari Jumat tanggal 26 Juni 2026 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.)

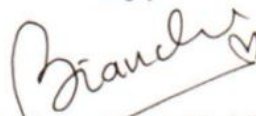
Susunan Tim Penguji:

Pembimbing



Dr. Atika Jauharia Hatta, M.Si., Ak., CA.

Penguji



Bianka Andriyani, SE., MM

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



Dr. Wisnu Prajogo, M.B.A.

LAPORAN AKHIR PELAKSANAAN MAGANG
DIGITALISASI ADMINISTRASI, PELAYANAN KEPESERTAAN, DAN
SOSIALISASI PROGRAM JAMINAN SOSIAL
DI BPJS KETENAGAKERJAAN YOGYAKARTA

Norbert Cristian Wibowo

STIE YKPN, Indonesia

ABSTRAK

Laporan magang ini disusun sebagai salah satu wujud pertanggungjawaban akhir atas pelaksanaan kegiatan magang yang dilaksanakan di BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta, sebagai salah satu syarat kelulusan bagi mahasiswa Program Studi S1 Manajemen. Kegiatan magang dilaksanakan selama enam puluh enam hari kerja di BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta. Laporan magang ini bertujuan untuk menggambarkan secara jelas aktivitas dan pengalaman praktis selama menjalani program magang di BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta. Selama periode magang, penulis ditempatkan pada bagian Pengendalian Operasional, sehingga memperoleh kesempatan untuk memahami secara langsung alur kerja dan proses operasional yang berlangsung. Kegiatan yang dilakukan meliputi digitalisasi berkas, membantu sosialisasi program jaminan sosial di kantor Shopee, dan melayani administrasi peserta BPJS Ketenagakerjaan. Melalui penyusunan laporan magang ini, penulis mendapatkan pemahaman mengenai implementasi jaminan sosial ketenagakerjaan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

di Indonesia serta tantangan operasional di lapangan. Hasil dari kegiatan magang ini menunjukkan bahwa sinergi antara teori manajemen dan praktik administrasi publik sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada peserta.

Kata kunci: BPJS Ketenagakerjaan, Pengendalian operasional, Administrasi Kepesertaan, Magang

ABSTRACT

This internship report is prepared as a form of final accountability for the implementation of internship activities carried out at BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta, as one of the graduation requirements for students of the SI Management Study Program. The internship activity was carried out for sixty-six working days at BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta. This internship report aims to clearly describe the activities and practical experiences while undergoing the internship program at BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta. During the internship period, the writer was placed in the Operational Control section, thus gaining the opportunity to understand firsthand the workflow and operational processes that take place. The activities carried out include digitizing files, helping socializing the social security program at the Shopee office, and serving the administration of BPJS Employment participants. Through the preparation of this internship report, the author gained an understanding of the implementation of employment social security in Indonesia and operational challenges in the field. The results of this internship activity show that the synergy between management

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

theory and public administration practice is very important in improving the quality of service to participants.

Keywords: BPJS Employment, Operational Control, Membership Administration, Internship



PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

PENDAHULUAN

Tenaga kerja merupakan salah satu faktor produksi yang paling menentukan dalam proses pembangunan ekonomi suatu bangsa. Negara berkewajiban untuk memberikan perlindungan terhadap hak-hak pekerja, termasuk jaminan atas risiko sosial-ekonomi yang mungkin timbul dalam hubungan kerja, seperti kecelakaan kerja, kematian, hari tua, dan kehilangan pekerjaan. Kewajiban tersebut diwujudkan melalui penyelenggaraan sistem jaminan sosial nasional yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), yang menjadi landasan hukum bagi terbentuknya BPJS Ketenagakerjaan sebagai lembaga publik yang bertanggung jawab mengelola program perlindungan bagi seluruh tenaga kerja di Indonesia (Indonesia., 2011).

Dalam menjalankan mandat tersebut, BPJS Ketenagakerjaan menghadapi tantangan yang semakin kompleks seiring dengan perubahan struktur pasar kerja, terutama meningkatnya jumlah pekerja di sektor informal dan ekonomi digital. Fenomena *gig economy* yang berkembang pesat, salah satunya ditandai dengan menjamurnya pekerja mitra platform digital seperti pengemudi ojek online dan kurir pengiriman makanan, menciptakan kelompok pekerja yang belum sepenuhnya terlindungi oleh sistem jaminan sosial konvensional. Perluasan cakupan kepesertaan kepada segmen Bukan Penerima Upah (BPU) menjadi salah satu prioritas strategis instansi dalam memperluas akses perlindungan jaminan sosial secara merata (BPJS Ketenagakerjaan, 2026). Situasi ini menuntut adanya pendekatan pelayanan yang adaptif, komunikatif, dan berorientasi pada kebutuhan peserta.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Dari perspektif manajemen operasi, keberhasilan sebuah instansi jasa publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sangat bergantung pada kemampuannya merancang dan menjalankan proses yang efisien, terstandar, dan berkelanjutan (Heizer, 2023). Selain itu, Sistem Informasi Manajemen yang terstruktur berperan penting dalam mendukung pengendalian operasional, karena memungkinkan akses data peserta secara cepat, akurat, dan real-time sebagai dasar pengambilan keputusan layanan (Laudon K. C., 2022).

Di sisi pelayanan, interaksi langsung antara petugas dan peserta merupakan titik temu yang menentukan kualitas pengalaman layanan. Manajemen operasi jasa menekankan bahwa *service encounter*, yaitu momen interaksi antara petugas garda depan dan pelanggan, sangat memengaruhi persepsi kepuasan secara keseluruhan (Bordoloi, 2023). Dalam konteks ini, pendekatan *Customer Relationship Management* (CRM) yang berfokus pada pembangunan hubungan jangka panjang berbasis kepercayaan menjadi pondasi penting bagi instansi publik seperti BPJS Ketenagakerjaan dalam mempertahankan loyalitas peserta sekaligus menarik kelompok masyarakat yang belum terlindungi (Kotler, 2021). Pendekatan ini semakin relevan mengingat masih rendahnya literasi masyarakat terhadap program jaminan sosial ketenagakerjaan, sehingga komunikasi bisnis yang efektif, jelas, dan mudah dipahami menjadi keharusan dalam setiap titik pelayanan, baik di kantor cabang, Mall Pelayanan Publik (MPP), maupun di kegiatan sosialisasi lapangan (Bovee & Thill, 2021; Priansa, 2022).

Di samping aspek pelayanan, fungsi pengendalian operasional juga mencakup upaya penegakan kepatuhan kepesertaan terhadap pemberi kerja yang

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

belum mendaftarkan seluruh tenaga kerjanya sesuai ketentuan yang berlaku. Menurut (Handoko, 2015), pengendalian dalam manajemen operasi organisasi publik mencakup fungsi pemantauan, verifikasi, dan tindak lanjut atas ketidaksesuaian antara standar yang ditetapkan dengan kondisi di lapangan. Kegiatan verifikasi lapangan pada Perusahaan Wajib Belum Daftar (PWBD) merupakan bentuk nyata penerapan fungsi pengendalian tersebut, yang bertujuan untuk memastikan seluruh pekerja memperoleh perlindungan jaminan sosial sebagaimana diamanatkan oleh undang-undang.

Program magang merupakan salah satu metode pembelajaran berbasis pengalaman (*experiential learning*) yang memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk mengaplikasikan konsep-konsep yang telah dipelajari di bangku kuliah ke dalam situasi kerja nyata. Bagi mahasiswa Program Studi Manajemen STIE YKPN Yogyakarta, kegiatan magang juga berfungsi sebagai salah satu syarat penyelesaian studi yang menerapkan keahlian akademis maupun keterampilan praktis dalam menghadapi permasalahan operasional, serta merumuskan solusi berbasis teori manajemen yang relevan. Pelaksanaan magang di Bidang Pengendalian Operasional BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta, memberikan kesempatan penulis untuk memahami secara langsung bagaimana teori manajemen yang telah diperoleh di bangku perkuliahan dapat diterapkan dalam praktik dunia kerja. Mahasiswa program studi Manajemen dapat mempelajari berbagai dimensi manajemen operasi jasa yang dipelajari selama perkuliahan, mulai dari administrasi kepesertaan, pelayanan langsung kepada peserta, digitalisasi proses bisnis, pengendalian kepatuhan, hingga sosialisasi program kepada masyarakat luas.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Berdasarkan uraian tersebut, laporan magang ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban akademik atas pelaksanaan kegiatan magang, sekaligus sebagai salah satu syarat penyelesaian program studi Sarjana Manajemen di STIE YKPN Yogyakarta. Magang ini juga membantu penulis mengembangkan kemampuan analisis, komunikasi, serta kedisiplinan kerja yang dibutuhkan dalam lingkungan pekerjaan. Dengan demikian BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta memberikan kesempatan penulis untuk dapat berkontribusi memberikan ide dan masukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan efektivitas pengendalian operasional ke depannya.

PROFIL PERUSAHAAN

BPJS Ketenagakerjaan (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan), merupakan badan hukum publik yang dibentuk berdasarkan UU No.24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. BPJS Ketenagakerjaan merupakan transformasi dari PT Jamsostek (Persero) yang bertujuan untuk memberikan perlindungan Jaminan Sosial bagi tenaga kerja di Indonesia, dengan tanggung jawab langsung kepada Presiden Republik Indonesia sejak 1 Januari 2014.

Lembaga ini menyelenggarakan lima program jaminan sosial ketenagakerjaan, yaitu Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Pensiun (JP), dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP). Visinya adalah mewujudkan jaminan sosial ketenagakerjaan yang terpercaya, berkelanjutan, dan menyejahterakan seluruh pekerja Indonesia, dengan misi melindungi dan melayani pekerja, memberikan rasa aman dan nyaman bagi

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

peserta, serta berkontribusi pada pembangunan perekonomian bangsa melalui tata kelola yang baik.

Aktivitas Magang

Penulis melaksanakan kegiatan magang di BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta selama kurang lebih enam puluh enam hari kerja. Dalam pelaksanaannya, penulis mendapatkan bimbingan langsung dari Mentor, Penata Operasional Cabang yang merupakan bagian dari Bidang Operasional salah satunya dalam pengelolaan dan modernisasi arsip instansi. Berikut rincian aktivitas yang dilakukan:

1. Digitalisasi arsip kepesertaan dan klaim melalui pemindaian dokumen fisik menjadi format digital (PDF), dengan penamaan berbasis identitas peserta dan tanggal klaim, serta penyimpanan terstruktur pada folder tahunan di drive instansi.
2. Pendaftaran kepesertaan segmen Bukan Penerima Upah (BPU) bagi mitra pengemudi ShopeeFood, mencakup pendampingan pengisian data, penjelasan manfaat program JKK dan JKM, serta pengaktifan pembayaran iuran melalui fitur autodebet ShopeePay.
3. Kontribusi sebagai Branch Service Assistant (BSA), yaitu memberikan asistensi awal kepada peserta, mengedukasi penggunaan aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) untuk proses klaim, serta membantu manajemen antrean pelayanan.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

4. Pendampingan layanan pada Mall Pelayanan Publik (MPP) Balaikota Yogyakarta, berupa pemberian informasi program jaminan sosial dan arahan penggunaan aplikasi JMO kepada pengunjung.
5. Verifikasi dan konfirmasi kepatuhan kepesertaan pada Perusahaan Wajib Belum Daftar (PWBD), termasuk kunjungan lapangan ke PT Prestasi Retail Innovation (Fisik Sport) dan Amora Billiard House, serta sosialisasi penggunaan Sistem Informasi Pelaporan Perusahaan (SIPP).
6. Partisipasi dalam Job Fair di Universitas Negeri Yogyakarta pada 10–11 Juni 2026, dengan tugas menyosialisasikan program JKK, JHT, dan JKM kepada pengunjung serta memberikan arahan prosedur klaim melalui aplikasi JMO.

LANDASAN TEORI

1. Manajemen Operasi

Manajemen operasi mencakup pengelolaan proses jasa agar mampu memberikan nilai maksimal bagi pengguna layanan. Dalam organisasi publik, manajemen operasi perlu mengintegrasikan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian secara terpadu, sehingga pelayanan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal (Heizer et al., 2023; Handoko, 2015). Interaksi langsung antara petugas garda depan dan peserta (*service encounter*) menjadi penentu utama persepsi kualitas layanan (Bordoloi et al., 2023).

2. Pengendalian Operasional dan Manajemen Kualitas

Pengendalian operasional berfungsi memastikan seluruh proses kerja berjalan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), mulai dari pendaftaran peserta hingga

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

pencairan klaim, guna mencegah kesalahan maupun kecurangan. Kualitas pelayanan ditentukan oleh konsistensi organisasi dalam memenuhi harapan pelanggan (Tjiptono, 2016), sehingga kepuasan peserta menjadi indikator utama keberhasilan layanan publik.

3. Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah sistem yang digunakan untuk mengumpulkan, menyimpan, dan menyalurkan informasi agar organisasi dapat mengambil keputusan dengan tepat (Laudon K. C., 2022). Penataan arsip digital dan integrasi pembayaran otomatis (autodebet) merupakan wujud penerapan SIM yang mempersingkat alur birokrasi dan mempercepat aktivasi perlindungan pekerja.

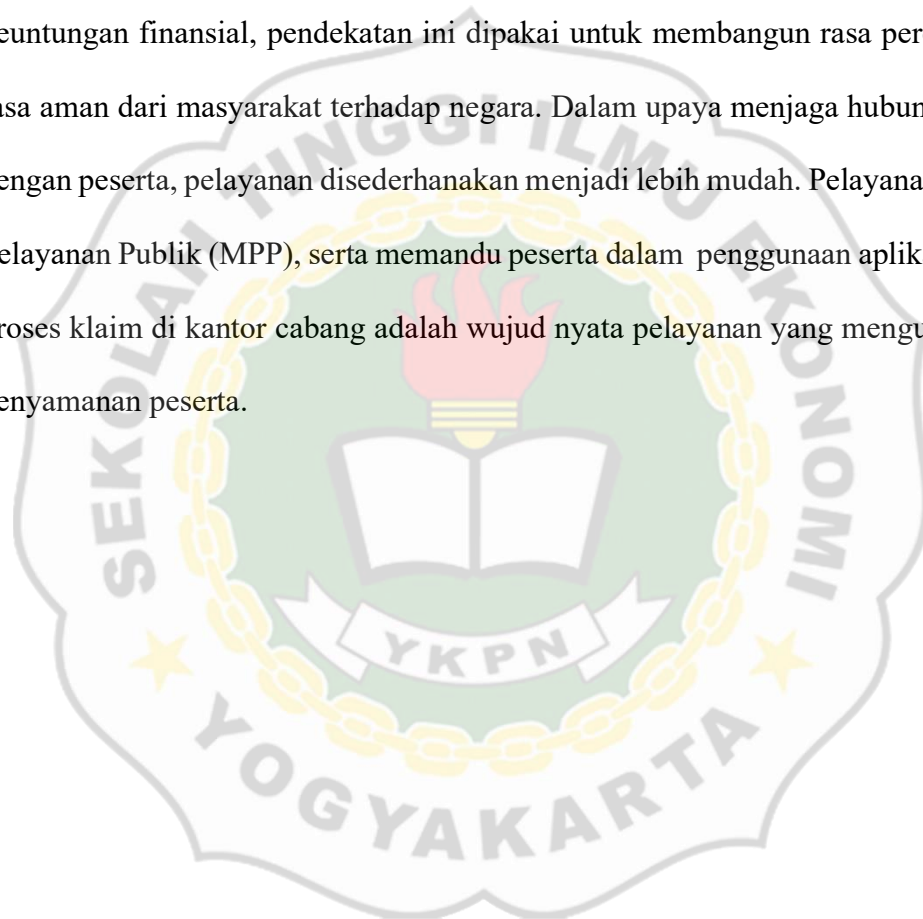
4. Komunikasi Bisnis

Komunikasi bisnis adalah cara bertukar informasi agar tujuan pekerjaan dapat tercapai dengan baik (Bovee & Thill, 2021). Petugas yang berhadapan langsung dengan peserta seperti di kantor cabang maupun di Mall Pelayanan Publik (MPP), harus berbicara dengan ramah, mudah dipahami, dan mampu memberikan jalan keluar bagi permasalahan peserta.

Selain melayani peserta yang datang, instansi harus berperan aktif dalam mengajak masyarakat sadar akan pentingnya Jaminan sosial Ketenagakerjaan. Kegiatan lapangan yang secara langsung membantu pendaftaran pekerja informal seperti *driver* ojek online membutuhkan gaya komunikasi yang sifatnya merangkul dan mengajak. Petugas harus dapat menjelaskan dengan bahasa sederhana mengenai pentingnya Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dan Jaminan Kematian (JKM) untuk perlindungan pekerja.

5. *Customer Relationship Management (CRM)*

Manajemen Hubungan Pelanggan (*Customer Relationship Management*) adalah cara sebuah instansi membangun hubungan yang baik dengan Masyarakat luas (Kotler, 2021). Meski BPJS Ketenagakerjaan bukan perusahaan yang mencari keuntungan finansial, pendekatan ini dipakai untuk membangun rasa percaya dan rasa aman dari masyarakat terhadap negara. Dalam upaya menjaga hubungan baik dengan peserta, pelayanan disederhanakan menjadi lebih mudah. Pelayanan di Mall Pelayanan Publik (MPP), serta memandu peserta dalam penggunaan aplikasi untuk proses klaim di kantor cabang adalah wujud nyata pelayanan yang mengutamakan kenyamanan peserta.



PERMASALAHAN DAN PEMBAHASAN

Permasalahan

Penulis telah melaksanakan kegiatan magang di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Yogyakarta pada Bagian Digitalisasi Administrasi, Pelayanan Kepesertaan dan Sosialisasi Program Jaminan Sosial. Selama pelaksanaan magang, penulis masih menghadapi beberapa kendala. Adapun kendala-kendala yang dialami penulis selama kegiatan magang adalah sebagai berikut:

1. Penumpukan Arsip Fisik dan Risiko Kehilangan Dokumen

Sebelum proses digitalisasi dilakukan secara menyeluruh, dokumen kepesertaan dan klaim BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta masih banyak tersimpan dalam bentuk fisik dengan jumlah yang besar dan tata letak penyimpanan yang belum tertata secara sistematis. Kondisi ini menimbulkan risiko kerusakan, kehilangan, serta menyulitkan proses pencarian dokumen apabila dibutuhkan kembali oleh peserta maupun untuk keperluan audit internal.

2. Koneksi Internet tidak Stabil

Koneksi internet merupakan salah satu faktor penting dalam menunjang kelancaran aktivitas kerja di lingkungan perkantoran, terutama pada pekerjaan yang sangat bergantung pada akses internet. Namun, ketidakstabilan koneksi internet masih menjadi kendala yang cukup sering terjadi. Pada proses *upload* hasil *scan* seringkali terdapat gangguan pada koneksi internet, hal ini menyebabkan keterlambatan proses pengkinian data yang ada di *database* dan meningkatkan risiko kehilangan data saat penyimpanan, menghambat proses penelusuran dokumen digital. Sementara itu pada bagian pelayanan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

kepesertaan, koneksi internet yang tidak stabil dapat mengakibatkan tertundanya pendaftaran antrian untuk pengajuan klaim.

3. Server Pusat yang Sering *Error*

Dalam pelaksanaan tugas sebagai *Branch Service Assistant* (BSA), penulis menemukan bahwa pada saat tertentu terutama pada setiap awal bulan server *website* yang sering *error* mengakibatkan kegagalan penginputan data peserta. Hal ini terjadi dikarenakan adanya perbaikan sistem maupun *update* pada *website* yang tersedia. Kondisi ini menyebabkan aktivitas pelayanan menjadi lebih lama dan berpotensi menimbulkan terhambatnya proses administrasi terutama dalam penginputan data peserta.

4. Fasilitas Kantor yang Kurang Memadai

Fasilitas kerja yang memadai merupakan salah satu faktor penting dalam menunjang kelancaran dan efektivitas pelaksanaan tugas. Namun, dalam pelaksanaan pekerjaan di Bagian Pengarsipan dan Bagian Pemeriksaan masih terdapat fasilitas kantor yang belum memadai sehingga menghambat proses kerja. Di Bagian Pengarsipan, kinerja komputer yang lambat menyebabkan proses penginputan dokumen jaminan sosial menjadi terhambat.

Kondisi fasilitas kantor yang kurang memadai di BPJS Ketenagakerjaan dapat terlihat dari keterbatasan atau kondisi peralatan kerja, seperti komputer, printer, alat pemindai dokumen, serta sarana pendukung teknologi informasi yang sering mengalami gangguan. Selain itu, keterbatasan ruang kerja, penataan ruang arsip yang belum optimal, serta fasilitas pendukung seperti jaringan internet, pendingin ruangan, dan ruang penyimpanan dokumen juga

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

dapat mempengaruhi kenyamanan dan kelancaran kerja pegawai. Hal ini berpotensi menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian pekerjaan, khususnya pada kegiatan pengelolaan arsip, digitalisasi dokumen, dan pelayanan administrasi lainnya.

Pembahasan

Dari permasalahan yang telah dialami penulis selama menempuh kegiatan magang, berikut pemecahan dan pembahasan solusi yang relevan yang dapat diterapkan dalam praktik operasional BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta.

1. Penumpukan Arsip Fisik dan Risiko Kehilangan Dokumen

Temuan selama magang menunjukkan bahwa sebelum dilakukan digitalisasi, pengelolaan arsip masih didominasi oleh dokumen fisik yang belum tertata secara optimal. Kondisi tersebut menyebabkan proses pencarian dokumen menjadi lebih lama, meningkatkan risiko kehilangan atau kerusakan arsip, serta menghambat kelancaran pelayanan administrasi. Permasalahan ini sesuai dengan teori Manajemen Operasi yang menjelaskan bahwa proses kerja dalam organisasi perlu dikelola secara efektif dan efisien agar pelayanan dapat berjalan optimal (Heizer, 2023). Dalam konteks ini, penumpukan arsip menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara jumlah dokumen yang masuk dengan kapasitas pengelolaan dan penyimpanan yang tersedia.

Solusi yang diterapkan adalah melakukan pemindaian dokumen secara bertahap menggunakan mesin *scan*, kemudian menyimpannya dalam format digital dengan sistem penamaan berdasarkan nama peserta dan tanggal klaim. Solusi ini sejalan dengan teori Sistem Informasi Manajemen yang menjelaskan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

bahwa sistem informasi berfungsi untuk mengumpulkan, menyimpan, dan menyalurkan informasi agar data mudah diakses ketika dibutuhkan (Laudon, 2022). Selain itu, penyusunan SOP baku terkait tata cara penamaan file, struktur folder digital, dan pencadangan data perlu dilakukan sebagai bentuk Pengendalian Operasional agar proses digitalisasi berjalan konsisten, mengurangi risiko kesalahan, serta mendukung kualitas pelayanan administrasi kepada peserta.

2. Koneksi Internet tidak Stabil

Permasalahan koneksi internet yang tidak stabil berdampak langsung pada kelancaran proses kerja, terutama saat melakukan *upload* hasil *scan*, pengkinian data pada *database*, serta pendaftaran antrian pelayanan klaim. Permasalahan ini sesuai dengan teori Sistem Informasi Manajemen yang menjelaskan bahwa teknologi informasi berfungsi untuk mengumpulkan, menyimpan, mengolah, dan menyalurkan informasi agar organisasi dapat mengambil keputusan serta menjalankan aktivitas operasional secara tepat dan cepat (Laudon, 2022). Apabila jaringan internet tidak stabil, maka proses aliran data menjadi terhambat sehingga kualitas pelayanan kepada peserta dapat menurun.

Solusi yang dapat diterapkan adalah melakukan pengecekan jaringan secara berkala, menyediakan jaringan cadangan ketika terjadi gangguan, serta mengatur prioritas penggunaan internet untuk pekerjaan yang berhubungan langsung dengan pelayanan peserta. Solusi ini berkaitan dengan teori Manajemen Operasi karena jaringan internet menjadi bagian dari sumber daya

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

pendukung proses pelayanan yang harus dikelola agar kegiatan operasional berjalan efektif dan efisien (Heizer, 2023). Selain itu, dari sudut pandang Pengendalian Operasional dan Manajemen Kualitas, kestabilan koneksi internet perlu dijaga agar pelayanan tetap sesuai dengan SOP, meminimalkan keterlambatan, dan menjaga kepuasan peserta sebagaimana dijelaskan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan organisasi memenuhi harapan pelanggan secara konsisten (Tjiptono, 2016).

3. Server Pusat yang Sering *Error*

Gangguan pada server pusat yang sering mengalami *error*, terutama pada awal bulan, menyebabkan proses penginputan data peserta menjadi terhambat. Kondisi ini menunjukkan bahwa kegiatan pelayanan sangat bergantung pada keandalan sistem informasi yang digunakan. Berdasarkan teori Sistem Informasi Manajemen, sistem informasi harus mampu menyediakan data yang akurat, cepat, dan dapat diakses ketika dibutuhkan agar proses operasional berjalan efektif (Laudon, 2022). Ketika server pusat mengalami gangguan, maka alur kerja pelayanan menjadi lebih lama, risiko penumpukan peserta meningkat, dan proses administrasi tidak dapat diselesaikan sesuai waktu yang diharapkan.

Solusi yang dapat dilakukan adalah menyiapkan prosedur kerja sementara ketika server mengalami gangguan, seperti mencatat data peserta secara manual pada format yang telah ditentukan, kemudian menginput kembali data tersebut setelah sistem kembali normal. Selain itu, petugas perlu melakukan koordinasi dengan bagian terkait mengenai jadwal pemeliharaan atau

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

pembaruan sistem agar pekerjaan yang membutuhkan akses server dapat diatur lebih awal. Solusi ini berkaitan dengan teori Pengendalian Operasional karena pengendalian berfungsi untuk memastikan pekerjaan tetap berjalan sesuai standar meskipun terdapat hambatan pada sistem (Handoko, 2015). Dari perspektif Manajemen Operasi jasa, petugas garda depan juga perlu menjaga kualitas interaksi dengan peserta melalui pemberian informasi yang jelas dan sopan mengenai kendala yang terjadi, karena *service encounter* sangat memengaruhi persepsi peserta terhadap kualitas layanan (Bordoloi, 2023).

4. Fasilitas Kantor yang Kurang Memadai

Permasalahan mengenai fasilitas kantor yang kurang memadai di BPJS Ketenagakerjaan perlu mendapatkan perhatian serius dari pihak manajemen karena fasilitas kerja memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja dan produktivitas pegawai. Solusi yang dapat dilakukan salah satunya adalah melakukan evaluasi secara menyeluruh terhadap kebutuhan sarana dan prasarana di setiap unit kerja sehingga dapat diketahui fasilitas mana yang perlu diperbaiki, diganti, atau ditambah sesuai tingkat kepentingan dan kebutuhan operasional.

Selain itu, perawatan dan pemeliharaan fasilitas secara berkala perlu dilaksanakan untuk memastikan peralatan kerja tetap berfungsi dengan baik serta memiliki usia pakai yang lebih panjang (Heizer, 2023). Pengadaan fasilitas kerja yang lebih modern dan sesuai dengan perkembangan teknologi, seperti komputer dan perangkat pendukung sistem informasi yang andal, juga

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

menjadi faktor penting dalam mendukung efektivitas kerja dan kelancaran proses pelayanan (Laudon, 2022).

Penataan ulang ruang kerja dan ruang arsip yang lebih ergonomis dapat meningkatkan kenyamanan, mengurangi kelelahan kerja, serta meningkatkan efisiensi pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Dengan penerapan solusi tersebut, diharapkan fasilitas kantor BPJS Ketenagakerjaan mampu mendukung kinerja pegawai secara optimal, memperlancar proses kerja, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada peserta secara profesional dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Pelaksanaan magang di Bidang Pengendalian Operasional BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta menunjukkan bahwa kelancaran administrasi dan pelayanan kepesertaan sangat dipengaruhi oleh efektivitas pengelolaan operasional, keandalan sistem informasi, dan kecukupan fasilitas kerja. Empat kendala utama yang teridentifikasi, yaitu penumpukan arsip fisik, ketidakstabilan koneksi internet, gangguan server pusat, dan fasilitas kantor yang kurang memadai, dapat diatasi melalui digitalisasi arsip yang terstandar, penguatan infrastruktur jaringan, prosedur kerja cadangan saat sistem terganggu, serta evaluasi sarana-prasarana secara berkala. Secara keseluruhan, kegiatan magang ini membuktikan bahwa sinergi antara teori Manajemen Operasi, Sistem Informasi Manajemen, Pengendalian Operasional dan Manajemen Kualitas, Komunikasi Bisnis, serta Customer Relationship Management dengan praktik administrasi publik sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada peserta jaminan sosial ketenagakerjaan.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

REKOMENDASI

Bagi BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta:

1. Menyusun dan menerapkan SOP baku terkait proses digitalisasi arsip, mulai dari pemindaian dokumen, penamaan file berdasarkan identitas peserta dan tanggal klaim, penataan folder digital, hingga jadwal pencadangan (*backup*) data secara berkala agar arsip lebih aman dan mudah ditelusuri.
2. Melakukan pengecekan jaringan internet secara berkala serta menyediakan jaringan cadangan agar proses *upload* dokumen, pengkinian data pada *database*, dan pendaftaran antrian klaim tetap dapat berjalan ketika jaringan utama mengalami gangguan.
3. Menyiapkan prosedur kerja sementara ketika server pusat mengalami *error*, seperti penggunaan format pencatatan manual yang terstandar dan penginputan ulang setelah sistem kembali normal, sehingga pelayanan peserta tetap dapat berlangsung sesuai alur kerja.
4. Melakukan koordinasi lebih awal dengan pihak terkait mengenai jadwal pemeliharaan atau pembaruan sistem pusat, agar pekerjaan yang membutuhkan akses server dapat diprioritaskan sebelum gangguan terjadi atau dijadwalkan ulang dengan lebih tertib.
5. Melakukan inventarisasi dan evaluasi fasilitas kantor secara berkala, terutama komputer, printer, alat *scan*, ruang arsip, jaringan internet, dan sarana pendukung lainnya, kemudian menentukan prioritas perbaikan, penggantian, atau penambahan fasilitas berdasarkan tingkat urgensi kebutuhan operasional.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Bagi Mahasiswa Magang Selanjutnya:

1. Mempelajari profil organisasi, program, serta regulasi dasar yang berkaitan dengan tempat magang sebelum memulai kegiatan, agar proses adaptasi berjalan lebih cepat.
2. Aktif bertanya dan berdiskusi dengan mentor maupun pegawai di lapangan untuk memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai proses bisnis dan pengendalian operasional instansi.
3. Meningkatkan kemampuan komunikasi dan adaptasi, mengingat sebagian aktivitas magang melibatkan interaksi langsung dengan berbagai pihak, baik peserta, pemberi kerja, maupun mitra eksternal.
4. Mendokumentasikan setiap aktivitas dan kendala yang dihadapi secara rutin sejak awal magang, sehingga proses penyusunan laporan pada akhir kegiatan dapat dilakukan dengan lebih sistematis.

REFLEKSI

Pelaksanaan magang di Bidang Pengendalian Operasional BPJS Ketenagakerjaan Yogyakarta memberikan banyak pembelajaran bagi penulis, baik dari sisi akademik maupun pengalaman kerja secara langsung. Penulis menyadari bahwa teori-teori yang dipelajari selama perkuliahan, seperti manajemen operasi, pengendalian kualitas, sistem informasi manajemen, dan komunikasi bisnis, memiliki relevansi yang nyata ketika diterapkan dalam situasi kerja yang sesungguhnya. Hal ini memperkuat pemahaman penulis bahwa teori dan praktik tidak dapat dipisahkan, melainkan saling melengkapi dalam membentuk kompetensi kerja yang utuh.

Selama proses magang, penulis dihadapkan pada berbagai situasi yang menuntut kemampuan beradaptasi, seperti saat membantu proses digitalisasi arsip

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

yang membutuhkan ketelitian dan konsistensi, menghadapi kendala koneksi internet dan server pusat, serta memahami pentingnya fasilitas kerja yang memadai dalam menunjang kelancaran pelayanan. Pengalaman tersebut melatih penulis untuk bekerja lebih teliti, sabar, komunikatif, dan mampu menyesuaikan diri ketika menghadapi hambatan operasional di lingkungan kerja.

Keterlibatan dalam pelayanan administrasi juga memberikan gambaran nyata mengenai pentingnya koordinasi, ketelitian pencatatan data, dan komunikasi yang baik dengan peserta ketika terjadi kendala teknis. Penulis memahami bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan petugas dalam melayani peserta, tetapi juga oleh kesiapan sistem, jaringan, fasilitas kerja, dan prosedur operasional yang mendukung proses pelayanan secara menyeluruh.

Secara keseluruhan, pengalaman magang ini memberikan bekal yang berharga bagi penulis dalam mempersiapkan diri menghadapi dunia kerja setelah menyelesaikan studi. Penulis berharap pengalaman, pengetahuan, dan keterampilan yang diperoleh selama magang dapat terus dikembangkan dan menjadi bekal yang bermanfaat, baik dalam dunia kerja maupun dalam kehidupan bermasyarakat ke depannya.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Bordoloi, S. K., Fitzsimmons, J. A., dan Fitzsimmons, M. J. 2023. *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology* (10th ed.). New York: McGraw-Hill Education.

Bovee, C. L., dan Thill, J. V. 2021. *Business Communication Today* (15th ed.). New York: Pearson Education.

Chase, R. B., Jacobs, F. R., dan Aquilano, N. J. 2021. *Operations and Supply Chain Management* (16th ed.). New York: McGraw-Hill Education.

Heizer, J., Render, B., dan Munson, C. 2023. *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management* (14th ed.). New York: Pearson Education.

Kotler, P., Keller, K. L., dan Chernev, A. 2021. *Marketing Management* (16th ed.). New York: Pearson Education.

Laudon, K. C., dan Laudon, J. P. 2022. *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (17th ed.). New York: Pearson Education.

Muhidin, S. A., dan Winata, W. 2021. *Manajemen Kearsipan* (Edisi Revisi). Bandung: Pustaka Setia.

Priansa, D. J. 2022. *Komunikasi Bisnis: Konsep, Teori, dan Praktik*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction* (4th ed.). Andi.

Sinambela, L. P. (2016). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.

Anderson, B. O., Anderson, M. N., & Taylor, T. A. (2000). New territories in adult education: game-based learning for adult learners. *Proceedings of the 50th Annual Adult Education Research Conference*, 1–5

Internet

BPJS Ketenagakerjaan. 2026. Profil dan Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan. <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id>. Diakses 3 Mei 2026.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Dokumen

Republik Indonesia. 2011. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. Lembaran Negara RI Tahun 2011 Nomor 116. Sekretariat Negara. Jakarta.

