

ANALISIS PELAKSANAAN DI BIDANG PELAYANAN BPJS YANG FOKUS PADA ADMINISTRASI KEPERSERTAAN DAN PROSES KLAIM JAMINAN SOSIAL

*Analysis of Implementation in the Field of BPJS Services Which
Focus on Participation Administration and Social Security
Claims Process*

Nadila

Universitas Ibnu Sina, Batam, Indonesia
221062201005@uis.ac.id

Ita Mustika

Universitas Ibnu Sina, Batam, Indonesia
ItaMustika@uis.ac.id

Maya Richmayati

Universitas Ibnu Sina, Batam, Indonesia
maya@uis.ac.id

Abstract

Field Work Practice (KKL) is an integral part of the academic curriculum designed to bridge the gap between theoretical knowledge and practical application. This study aims to analyze the implementation of public service delivery at the Social Security Administration Agency for Employment (BPJS Ketenagakerjaan) in Nagoya Batam Branch, with a specific focus on participant administration and social security claims processes. A qualitative descriptive method was employed, utilizing direct observation, active participation in operational activities, and documentation throughout the internship period. The findings reveal that BPJS Ketenagakerjaan has established a service system characterized by responsiveness, accuracy, and technological integration. Despite the progress, several operational challenges remain, including unstable internet connectivity and limited hardware capacity. This practical experience has provided students with firsthand insight into public administration processes, service quality management, and the application of digital tools in social security services. The study underscores the importance of experiential learning in strengthening students' professional competencies and preparing them for the dynamics of the public sector workforce.

Keywords-- public service, participant administration, social security, BPJS Ketenagakerjaan, field work practice

1. PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi yang pesat, organisasi sektor publik dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan merupakan salah satu lembaga yang memiliki peran strategis dalam memberikan perlindungan sosial bagi tenaga kerja di Indonesia, melalui berbagai program seperti Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), dan Jaminan Pensiun (JP). Efektivitas program-program ini sangat bergantung pada tata kelola administrasi yang baik serta sistem pelayanan yang responsif, transparan, dan terintegrasi secara digital.

Dalam konteks tersebut, administrasi kepesertaan dan proses klaim menjadi dua elemen penting yang menentukan kepuasan dan kepercayaan peserta terhadap BPJS Ketenagakerjaan. Proses administratif yang tidak efisien dapat menimbulkan ketidakpuasan publik, menurunkan partisipasi peserta, serta menghambat tujuan utama jaminan sosial, yaitu memberikan perlindungan atas risiko sosial ekonomi yang dihadapi tenaga kerja.

Kuliah Kerja Lapangan (KKL) merupakan salah satu mata kuliah berbasis praktik yang bertujuan untuk memperkuat kompetensi mahasiswa dalam mengaplikasikan teori yang telah diperoleh selama masa perkuliahan ke dalam situasi kerja nyata. Kegiatan ini menjadi jembatan antara dunia akademik dan dunia industri, khususnya dalam penguatan keterampilan teknis, komunikasi profesional, serta adaptasi terhadap budaya kerja organisasi. Melalui KKL, mahasiswa tidak hanya berkesempatan untuk mengamati proses kerja di lapangan, tetapi juga turut terlibat aktif dalam proses administrasi dan pelayanan publik.

Penempatan mahasiswa dalam lingkungan kerja BPJS Ketenagakerjaan Cabang Nagoya Batam memberikan pengalaman empiris yang berharga, khususnya dalam memahami dinamika pelayanan publik dan pengelolaan administrasi jaminan sosial. Mahasiswa secara langsung terlibat dalam berbagai aktivitas operasional, seperti verifikasi data klaim, penginputan data kepesertaan, pencetakan voucher, serta pengarsipan dokumen peserta. Hal ini tidak hanya memperkuat pemahaman konseptual mahasiswa terhadap sistem administrasi publik, tetapi juga melatih keterampilan praktis yang dibutuhkan dalam dunia kerja, seperti akurasi, efisiensi, penggunaan teknologi informasi, serta kerja sama tim.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelaksanaan pelayanan publik dan administrasi kepesertaan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Nagoya Batam. Fokus utama adalah pada efektivitas proses pelayanan dan tantangan yang dihadapi, serta relevansinya terhadap peningkatan kompetensi mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja profesional. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan praktik pelayanan publik yang lebih efektif serta penguatan kurikulum berbasis praktik di perguruan tinggi.

2. METODE

Kegiatan KKL dilaksanakan di BPJS Ketenagakerjaan yang berlokasi di Komp. Bumi Ayu Lestari, Jl. Raja Ali H, Sungai Jodoh, Kec. Batu Ampar, selama tiga bulan, dimulai pada tanggal 20 Maret hingga 31 Juli 2025. Mahasiswa ditempatkan di Departemen pelayanan dan Keuangan yang berperan langsung dalam menjalankan berbagai aktivitas administrasi BPJS Ketenagakerjaan

mengenai JKK, JHT, JP, JKM, serta koordinasi internal dengan bagian keuangan.

Metode pelaksanaan KKL dilakukan secara partisipatif, dengan mahasiswa mengikuti seluruh kegiatan administratif di bagian keuangan BPJS.

Tabel 1. Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Pertemuan	Waktu	Pelaksanaan
90 hari	08.00 – 17.00 WIB	Offline

Metode Pelaksanaan

Tabel 2. Metode Pelaksanaan kegiatan Kuliah Kerja Lapangan.

Pertemuan	Permasalahan	Solusi	Metode
Pertama	Ketidaktahuan peserta magang terhadap alur verifikasi klaim dan pengarsipan dokumen.	Memberikan penjelasan alur verifikasi klaim serta praktik pengarsipan berkas peserta secara langsung.	Pembelajaran Praktik
Kedua	Kurangnya pemahaman tentang penggunaan Microsoft Excel dalam penginputan data peserta dan klaim.	Melatih penggunaan Excel dalam pencatatan data klaim dan penomoran penetapan secara sistematis.	Pembelajaran Praktik
Ketiga	Terjadinya kesalahan input dan kehilangan data karena tidak rutin menyimpan file.	Menerapkan kebiasaan menyimpan data secara berkala dan membuat backup rutin.	Pembelajaran Praktik
Keempat	Jaringan internet tidak stabil menyebabkan keterlambatan pelayanan online.	Berkoordinasi dengan tim TI dan mengalihkan tugas ke pekerjaan offline saat gangguan terjadi.	Pembelajaran Praktik
Kelima	Peserta magang belum memahami sistem klaim manual dan online secara utuh.	Memberikan bimbingan teknis mengenai perbedaan alur klaim manual dan digital (Fast Track).	Pembelajaran Praktik

Evaluasi dan Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) dilakukan melalui metode observasi langsung dan partisipatif. Mahasiswa terlibat secara aktif dalam proses kerja sehari-hari di lingkungan instansi, dalam hal ini BPJS Ketenagakerjaan Cabang Nagoya Batam. Kegiatan ini memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk melakukan pengamatan sistematis terhadap alur kerja, pola komunikasi, serta mekanisme pelayanan dan administrasi yang diterapkan, khususnya dalam divisi pelayanan kepesertaan dan proses klaim jaminan sosial.

Observasi dilakukan dengan pendekatan deskriptif, di mana mahasiswa mencatat setiap kegiatan operasional yang berkaitan dengan pelayanan publik, mulai dari proses verifikasi berkas peserta, penginputan data ke dalam sistem Excel dan aplikasi digital internal, hingga tahap pencetakan voucher klaim. Kegiatan ini bertujuan untuk memahami bagaimana prinsip-prinsip administrasi publik dan manajemen pelayanan diterapkan dalam konteks kerja riil.

Pengumpulan data dilaksanakan dengan cara mengakses dokumen-dokumen internal perusahaan yang relevan dengan aktivitas pelayanan. Dokumen tersebut antara lain berupa file Excel pencairan dana jaminan, laporan absensi peserta dan pegawai, data keanggotaan BPJS yang mencakup identitas peserta dan status kepesertaan, serta berbagai formulir administratif yang digunakan dalam proses klaim dan verifikasi. Akses terhadap dokumen ini dilakukan dengan seizin dan di bawah pengawasan pembimbing lapangan untuk menjamin kerahasiaan dan kepatuhan terhadap kode etik.

Seluruh kegiatan administrasi dan pencatatan dilakukan secara berkala setiap hari kerja guna memastikan tidak terjadinya penumpukan data, serta untuk menjaga ketertiban dalam pengelolaan arsip. Rutinitas ini juga membiasakan mahasiswa untuk bekerja secara sistematis dan teliti, sekaligus meningkatkan keterampilan teknis dalam pengelolaan dokumen dan penggunaan perangkat lunak administrasi seperti Microsoft Excel. Melalui kegiatan ini, mahasiswa memperoleh pemahaman empiris tentang pentingnya akurasi, efisiensi, dan ketepatan waktu dalam proses pelayanan publik di sektor jaminan sosial.

Tabel 3. Evaluasi Pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan

No.	Aspek	Uraian
1	Metode Pelaksanaan	Observasi langsung oleh mahasiswa terhadap proses kerja dan sistem administrasi di perusahaan, terutama pada bidang pelayanan dan kepesertaan.
2	Teknik Pengumpulan Data	Akses terhadap dokumen internal seperti file Excel pencairan, laporan absensi, data kepesertaan BPJS, dan berbagai form administratif lainnya.
3	Frekuensi Kegiatan	Pencatatan dilakukan setiap hari untuk menghindari terjadinya penumpukan data dan menjaga kelengkapan dokumentasi.

Keberlanjutan Kegiatan

Keberlanjutan kegiatan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) menjadi aspek penting dalam menjamin bahwa proses pembelajaran di dunia kerja tidak berhenti pada pengalaman temporer semata, melainkan berkontribusi terhadap pengembangan keterampilan berkelanjutan dan hubungan institusional antara perguruan tinggi dengan dunia industri atau layanan publik. Dalam konteks KKL di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Nagoya Batam, keberlanjutan kegiatan tidak hanya diwujudkan melalui dokumentasi kerja, tetapi juga dalam bentuk transfer pengetahuan, evaluasi berkelanjutan, serta potensi kerja sama jangka panjang.

Bagi mahasiswa, keberlanjutan kegiatan tercermin dari penguatan kompetensi profesional yang diperoleh selama pelaksanaan magang, yang kemudian dapat diintegrasikan dalam penyusunan tugas akhir, penelitian, ataupun pengembangan proyek berbasis kasus lapangan. Kegiatan pencatatan harian dan logbook tidak hanya menjadi pelengkap administratif, tetapi juga menjadi arsip pembelajaran yang dapat dijadikan rujukan untuk perbaikan praktik kerja di masa mendatang. Mahasiswa juga dapat melanjutkan kegiatan reflektif berupa penyusunan artikel ilmiah, pengembangan sistem pelayanan berbasis digital, atau keterlibatan dalam program pengabdian masyarakat yang relevan dengan bidang jaminan sosial ketenagakerjaan.

Dari sisi institusi tempat magang, keberlanjutan kegiatan dapat diarahkan pada penguatan kerja sama antara BPJS Ketenagakerjaan dan perguruan tinggi

dalam bentuk program magang rutin, penelitian terapan bersama, hingga pelatihan atau pelibatan mahasiswa dalam program transformasi digital. BPJS Ketenagakerjaan sebagai lembaga publik dapat memanfaatkan hasil evaluasi dan masukan dari mahasiswa sebagai bagian dari sistem umpan balik untuk peningkatan mutu layanan dan efisiensi administrasi.

Sementara itu, bagi perguruan tinggi, keberlanjutan kegiatan mencakup aspek strategis dalam memperluas jaringan kemitraan industri dan instansi publik. Hal ini penting untuk mendukung kurikulum berbasis praktik dan meningkatkan daya saing lulusan. Selain itu, data dan pengalaman empiris yang diperoleh mahasiswa dalam kegiatan magang dapat dijadikan bahan evaluasi kurikulum dan pengembangan mata kuliah berbasis studi kasus.

Dengan demikian, keberlanjutan kegiatan KKL tidak hanya dimaknai sebagai lanjutan teknis dari aktivitas lapangan, tetapi juga sebagai proses pembelajaran dinamis dan kolaboratif yang mendukung peningkatan kualitas pendidikan tinggi, kesiapan kerja mahasiswa, serta kontribusi nyata terhadap peningkatan pelayanan publik di Indonesia.



Gambar 1. Pelaksanaan Kegiatan Kuliah Kerja Lapangan

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Pengalaman Praktis Mahasiswa dalam Administrasi Kepesertaan dan Klaim

Selama pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Nagoya Batam, mahasiswa memperoleh pengalaman langsung dalam berbagai kegiatan administratif yang berkaitan dengan pengelolaan data peserta dan proses klaim jaminan sosial. Kegiatan tersebut meliputi verifikasi data kepesertaan, penginputan berkas ke dalam Microsoft Excel, pencetakan voucher klaim JHT, JKK, JKM, serta pengarsipan dokumen berdasarkan nomor penetapan klaim.

Praktikan diberikan tanggung jawab untuk mengelola dokumen klaim dari tahap verifikasi hingga pencatatan pencairan. Mahasiswa juga dilibatkan dalam proses penyusunan voucher klaim yang telah ditandatangani oleh Kepala Bidang dan Kepala Cabang, serta membantu menyerahkan dokumen klaim ke mitra perbankan, yaitu Bank BNI. Kegiatan ini menunjukkan keterpaduan antara pemahaman teori di bangku kuliah dengan praktik kerja nyata di sektor pelayanan publik.

3.2 Evaluasi Pelayanan Publik Berdasarkan Dimensi Kualitas

Berdasarkan observasi dan keterlibatan langsung di lapangan, pelayanan publik di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Nagoya Batam dianalisis menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman et al. (1988), yaitu:

- Reliability (Keandalan): Proses pelayanan klaim dilakukan sesuai dengan standar operasional prosedur, dengan waktu pelayanan klaim manual berkisar maksimal 30 menit dan sistem online maksimal 15 menit. Hal ini mencerminkan komitmen terhadap efisiensi dan ketepatan waktu.
- Responsiveness (Daya Tanggap): Petugas secara aktif membantu peserta dalam menjelaskan prosedur klaim, memberikan solusi terhadap permasalahan data, dan menunjukkan sikap tanggap terhadap pertanyaan yang diajukan oleh peserta.
- Assurance (Jaminan): Seluruh pegawai menunjukkan sikap profesionalisme, keramahan, dan penguasaan terhadap informasi layanan. Hal ini meningkatkan rasa percaya peserta terhadap pelayanan yang diberikan.
- Empathy (Empati): Layanan diberikan secara personal dan komunikatif. Petugas menunjukkan kepedulian terhadap kondisi peserta, terutama bagi mereka yang mengalami kecelakaan kerja atau mengajukan klaim jaminan kematian.
- Tangibles (Bukti Fisik): Fasilitas fisik seperti ruang tunggu yang bersih dan nyaman, ketersediaan peralatan kerja, sistem antrean digital, serta jaringan internet (meskipun terkadang mengalami gangguan), menjadi indikator pendukung mutu layanan.

3.3 Kendala Teknis dan Strategi Penyelesaian

Meskipun secara umum pelayanan berjalan efektif, ditemukan beberapa kendala teknis selama pelaksanaan KKL. Pertama, gangguan pada koneksi jaringan internet menyebabkan terhambatnya penginputan data secara online. Kedua, perangkat komputer yang digunakan mengalami gangguan sistem atau kecepatan respon yang lambat. Ketiga, risiko kehilangan data akibat belum tersimpannya file Excel secara berkala.

Sebagai bentuk penyesuaian, mahasiswa diarahkan untuk melakukan penyimpanan data secara rutin setiap selesai memasukkan 10 berkas. Di samping itu, permasalahan jaringan ditangani melalui koordinasi dengan tim teknologi informasi (TI) internal. Praktikan juga dilatih untuk melakukan pencadangan dokumen fisik dan digital guna mencegah kehilangan data penting.

3.4 Peningkatan Kompetensi Mahasiswa

KKL ini telah berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kompetensi mahasiswa, khususnya dalam hal pemahaman terhadap sistem administrasi pelayanan publik dan pengelolaan data berbasis digital. Mahasiswa memperoleh wawasan tentang pentingnya akurasi data dalam sistem jaminan sosial serta tanggung jawab profesional dalam melayani masyarakat.

Kegiatan seperti pengarsipan berkas berdasarkan nomor penetapan, verifikasi kesesuaian antara data fisik dan sistem, serta pengoperasian Excel dalam mengelola data pencairan, merupakan bentuk penerapan praktis dari mata kuliah akuntansi sektor publik, sistem informasi akuntansi, dan manajemen operasional. Melalui kegiatan ini, mahasiswa tidak hanya memahami alur kerja instansi, tetapi juga dilatih untuk bersikap disiplin, teliti, serta mampu bekerja sama secara profesional dalam lingkungan kerja yang nyata.

3.5 Implikasi Praktis terhadap Pelayanan Publik

Hasil pelaksanaan KKL ini menunjukkan bahwa keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan pelayanan publik memberikan dampak positif, baik bagi peserta magang maupun pihak instansi. Bagi mahasiswa, pengalaman ini menjadi bekal

keterampilan kerja di masa depan. Sementara itu, bagi BPJS Ketenagakerjaan, masukan dan partisipasi aktif mahasiswa dapat menjadi bagian dari evaluasi internal pelayanan.

Kegiatan magang juga membuka ruang kolaborasi antara perguruan tinggi dan instansi pemerintah dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan publik melalui inovasi digital dan pelatihan kerja terstruktur. Dengan demikian, praktik KKL ini tidak hanya berfungsi sebagai pengalaman belajar, tetapi juga sebagai bentuk kontribusi nyata dalam memperkuat sistem pelayanan jaminan sosial di Indonesia.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Nagoya Batam, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kegiatan KKL memberikan pengalaman langsung dalam penerapan teori akuntansi dan manajemen, khususnya dalam proses administrasi kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan seperti penginputan data ke dalam Microsoft Excel.
2. Praktikan memperoleh pengalaman langsung dalam penginputan data peserta BPJS Ketenagakerjaan ke dalam sistem online resmi, termasuk data pribadi seperti NIK, Nomor KK, dan data pendukung lainnya. Proses ini sangat penting untuk memastikan keakuratan data yang menjadi dasar klaim dan pelayanan selanjutnya.
3. Praktikan terlibat dalam rekapitulasi data peserta yang melakukan klaim, termasuk memeriksa kelengkapan dokumen dan kesesuaian data antara formulir fisik dan sistem online. Kegiatan ini mengajarkan pentingnya ketelitian dan akurasi dalam administrasi pelayanan publik.
4. Praktikan mendapatkan wawasan tentang penggunaan aplikasi dan sistem online BPJS Ketenagakerjaan yang mempermudah pengelolaan data dan klaim peserta. Digitalisasi ini meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan.
5. Berbagai alat pendukung seperti komputer, printer, stapler, dan lemari arsip sangat berperan penting dalam mendukung kelancaran proses administrasi dan pengarsipan berkas.
6. Selama pelaksanaan magang, penulis memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai dinamika kerja nyata di instansi serta pentingnya disiplin, komunikasi, dan kerja sama dalam tim.

5. SARAN

Berdasarkan pengalaman Kuliah Kerja Lapangan (KKL) yang telah dilaksanakan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Nagoya Batam, penulis menyampaikan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak terkait

1. Bagi Mahasiswa

Disarankan agar mahasiswa lebih proaktif dalam mencari informasi dan beradaptasi dengan lingkungan kerja. Selain itu, penting untuk mengasah keterampilan teknis, khususnya dalam penggunaan aplikasi digital dan Microsoft Excel, agar dapat mendukung kinerja secara maksimal.

2. Bagi Instansi Tempat Magang (BPJS Ketenagakerjaan Cabang Nagoya Batam)

Penulis mengapresiasi bimbingan dan fasilitas yang telah diberikan selama kegiatan KKL. Diharapkan instansi dapat terus meningkatkan sistem pelatihan dan pendampingan bagi mahasiswa magang, terutama dalam hal pemberian tugas yang lebih variatif untuk memperkaya pengalaman peserta magang.

3. Bagi Universitas Ibnu Sina

Diharapkan Universitas dapat terus memperluas kerja sama dengan berbagai instansi guna meningkatkan mutu dan variasi tempat magang bagi mahasiswa, serta memberikan pembekalan yang lebih mendalam sebelum mahasiswa menjalankan KKL.

DAFTAR PUSTAKA

- BPJS Ketenagakerjaan. (2023). Panduan Sistem Informasi Perlindungan Pekerja. Batam: BPJS Ketenagakerjaan Cabang Nagoya.
- BPJS Ketenagakerjaan. (2022). Profil dan Program BPJS Ketenagakerjaan. Jakarta: BPJS Ketenagakerjaan.
- Microsoft Corporation. (2020). Microsoft Excel: User Guide and Functions. Redmond: Microsoft Press.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
- Universitas Ibnu Sina. (2024). Panduan Kuliah Kerja Lapangan (KKL). Batam: Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

