

**MANAJEMEN KOMUNIKASI DIVISI PELAYANAN KEPADA PESERTA
KLAIM PROGRAM
JAMINAN SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG
PACITAN
Jl. Letjen R. Soeprapto, Caruban, Sidoarjo, Kec.Pacitan, Kab.Pacitan, Jawa
Timur**



LAPORAN KULIAH KERJA USAHA

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Program Studi Strata 1 Manajemen
Sekolah Tinggi Ekonomi Surakarta**

**Disusun oleh
REKA SAPUTRI
20.11.0079**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

MANAJEMEN KOMUNIKASI DIVISI PELAYANAN KEPADA PESERTA
KLAIM PROGRAM
JAMINAN SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG
PACITAN

Disusun oleh :
Reka Saputri
20.11.0079

Telah disetujui dan disahkan oleh Pembimbing Laporan Kuliah Kerja Usaha, guna
melengkapi persyaratan untuk dapat menempuh mata kuliah Tugas Akhir
Program Studi Manajemen

Mengetahui

Dosen Pembimbing



Putri Maisara, S.E., M.B.A.
NIDN: 0631079301

Kepala Program Studi Manajemen



Tri Ratna Pamikatsih, S.E.
NIDN: 0610119201

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, sehingga penulis bisa menyelesaikan laporan kuliah kerja usaha dengan judul “MANAJEMEN KOMUNIKASI DIVISI PELAYANAN KEPADA PESERTA KLAIM PROGRAM JAMINAN SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG PACITAN” ini ditunjukkan untuk memenuhi sebagian persyaratan program studi jurusan Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan bantuan dan doa dari berbagai pihak Laporan kuliah kerja usaha ini tidak dapat diselesaikan tepat pada waktunya, oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar besarnya kepada semua pihak yang membantu dalam proses penulisan laporan kuliah kerja usaha ini yaitu kepada:

1. Ibu Tri Ratna Pamitkasih, S.E., M.B.A selaku Kepala Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta
2. Ibu Putri Maisara, S.E., M.B.A. Putri Maisara, S.E., M.B.A., selaku dosen Pembimbing KKU yang telah banyak memberi saran serta masukkan dalam menyusun laporan ini
3. Orang tua dan teman -teman yang telah memberikan motivasi dan dorongan untuk menyelesaikan Kuliah Kerja Usaha (KKU) ini.

Pacitan,

(Reka Saputri)

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR LAMPIRAN	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
LAPORAN KULIAH KERJA USAHA	
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang KKU	1
1.2 Ruang Lingkup KKU.....	2
1.3 Tujuan KKU	2
1.4 Manfaat KKU	2
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Komunikasi.....	4
2.1.1 Unsur Unsur Komunikasi	4
2.2 Manajemen Komunikasi	5
2.2.1 Unsur Unsur Manajemen Komunikasi	5
2.3 Pelayanan.....	6
2.3.1 Bentuk Bentuk Pelayanan.....	6
2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan	7
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	8
3.1 Sejarah BPJS Ketenagakerjaan	8
3.2 Logo Perusahaan	10
3.3 Visi Dan Misi BPJS Ketenagakerjaan	11
3.4 Etika Kerja Perusahaan	11
3.5 Nilai Budaya BPJS Ketenagakerjaan.....	11
3.6 Kegiatan Operasional BPJS Ketenagakerjaan.....	12
3.7 Struktur Organisasi	14

3.8 Deskripsi Tugas	14
BAB IV KULIAH KERJA USAHA	17
4.1 Bentuk Kegiatan KKU	17
4.2 Prosedur KKU	20
4.3 Kendala ang Dihadapi Dan Penelesaian Kendala	20
BAB V PEMBAHASAN	22
5.1 Manajemen Komunikasi Divisi Pelayanan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Peserta Klaim Program Jaminan Sosial.....	22
5.2 Bentuk Bentuk Pelayanan BPJS Ketenagakerhaan	25
5.3 Alur Kerja Pengajuan Klaim Jaminan Sosial	26
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	28
6.1 Kesimpulan.....	28
6.2 Saran	29
DAFTAR PUSTAKA	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Logbook/Aktivitas KKU	31
Lampiran 2. Daftar Hadir Mahasiswa	34
Lampiran 3. Dokumentasi Kegiatan Mahasiswa	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Logo BPJS Ketenagakerjaan.....	10
Gambar 2. Bagan Struktur Keanggotaan BPJS Ketenagakerjaan	14
Gambar 3. Alur Pengajuan Klaim Jaminan Sosial	26

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Iuran Peserta Program JKK.....	13
---	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang KKU

Kuliah Kerja Usaha (KKU) adalah suatu bentuk pendidikan dengan cara memberikan pengalaman belajar bagi mahasiswa untuk hidup di tengah-tengah masyarakat di luar kampus, dan secara langsung mengidentifikasi dan menangani masalah-masalah pembangunan yang dihadapi oleh masyarakat maupun instansi.

Dalam menentukan tempat kuliah kerja usaha (KKU) penulis memilih BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota, penulis ingin mengetahui kinerja dari Penata Madya Pelayanan (PMP) BPJS Ketenagakerjaan kota Pacitan dalam menjalankan perannya khususnya divisi Pelayanan dalam menerapkan sistem manajemen komunikasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yang akan melakukan klaim jaminan sosial.

BPJS Ketenagakerjaan kota Pactan juga merupakan badan hukum publik yang bertugas melindungi seluruh pekerja melalui 4 program jaminan sosial ketenagakerjaan yang terdiri dari Jaminan Pensiun (JP), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kematian (JKM), dan Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK). Manajemen Komunikasi merupakan proses penggunaan berbagai sumber daya komunikasi secara terpadu melalui proses perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*) dan pengawasan (*controlling*) unsur-unsur komunikasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif karena kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam pemilihan produk atau jasa bagi pelanggan. Dengan memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik yang dilakukan dengan semaksimal mungkin maka pelanggan pun akan merasa puas karena merasa terpenuhinya kebutuhan mereka sehingga barang ataupun jasa yang ditawarkan akan menjadi pilihan utamanya, maka dari itu penulis tertarik pada program tersebut dan memilih judul “MANAJEMEN KOMUNIKASI DIVISI PELAYANAN KEPADA PESERTA KLAIM PROGRAM JAMINAN SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG PACITAN”.

1.2 Ruang Lingkup KKU

Melaksanakan kuliah kerja usaha (KKU) yang dilakukan di BPJS Ketenagakerjaan cabang Pacitan yang beralamatkan di Jl. Letjen R. Soepratto, Caruban, Sidoarjo, Kec.Pacitan, Kab.Pacitan, Jawa Timur. Kuliah kerja usaha (KKU) yang dilakukan oleh penulis berlangsung selama 2 (dua) bulan, terhitung dari tanggal 1 Februari 2023 s.d 31 maret 2023. Jam kerja di kantor BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota dimulai dari jam 08.00 sampai 17.00 WIB. Penulis ditempatkan pada divisi Penata Madya Pelayanan (PMP).

1.3 Tujuan KKU

Maksud dan tujuan Kuliah kerja usaha (KKU) merupakan kesatuan dalam proses belajar yang harus penulis selesaikan, karena program praktik ini sangat dibutuhkan terutama untuk mengimplementasikannya ilmu pengetahuan didunia kerja yang sebenarnya, adapun tujuan dilakukannya kuliah kerja usaha di BPJS Ketenagakerjaan sebagai berikut:

1. Melatih dan mengasah keterampilan mahasiswa dalam dunia kerja di BPJS ketenagakerjaan.
2. Menambah pengetahuan mahasiswa mengenai dunia kerja di BPJS Ketenagakerjaan.
3. Membentuk mental mahasiswa dalam dunia kerja di BPJS Ketenagakerjaan.
4. Untuk mendapatkan pengalaman kerja langsung dari BPJS Ketenagakerjaan.

1.4 Manfaat KKU

Manfaat dilakukannya Kuliah kerja usaha (KKU) sebagai berikut:

A. Bagi Mahasiswa :

1. Menambah wawasan bagi mahasiswa.
2. Memperluas relasi jaringan didunia usaha yang nantinya menjadi tempat untuk informasi mengenai pekerjaan.
3. Menerapkan ilmu yang diperoleh diperkuliahan dengan pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan di perusahaan.

B. Bagi perusahaan :

1. Sebagai sarana untuk kerjasama antar pihak perusahaan dengan pihak akademi
2. Membantu perusahaan dalam melaksanakan kegiatan perusahaan.
3. Sebagai catatan perusahaan untuk menilai skill dan pengetahuan yang dimiliki mahasiswa untuk dapat bisa bergabung diperusahaan tersebut

C. Bagi Perguruan tinggi :

1. Menjadi sarana penghubung kerja sama antara perguruan tinggi dengan instansi/ perusahaan
2. Kuliah kerja usaha (KKU) menjadi bahan evaluasi dan diharapkan menjadi kegiatan pembelajaran bagi Perguruan tinggi

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Komunikasi

Komunikasi merupakan interaksi antarpribadi yang menggunakan sistem simbol linguistik, seperti simbol verbal (kata-kata) dan non verbal. Sistem ini dapat disosialisasikan secara langsung/tatap muka atau melalui media lain (tulisan, oral, dan visual) (Karlfried Knapp).

2.1.1 Unsur-Unsur Komunikasi

1. Komunikator

Komunikator adalah pelaku utama atau pihak yang mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi atau yang memulai suatu komunikasi, bisa seorang individu, kelompok, organisasi, maupun negara sebagai komunikator.

2. Komunikan

Komunikan adalah orang, kelompok, organisasi, atau suatu negara yang menerima pesan dari komunikator.

3. Pesan

Pesan adalah informasi yang disampaikan atau dikomunikasikan kepada komunikan dari komunikator.

4. Saluran

Saluran adalah alat atau wahana untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada komunikan baik secara langsung (tatap muka) maupun tidak langsung (melalui media cetak/elektronik)

5. Efek

Efek adalah dampak yang terjadi pada komunikan setelah menerima pesan dari komunikator seperti bertambahnya pengetahuan, perubahan sikap, dan perubahan perilaku.

2.2 Manajemen Komunikasi

Menurut Parag Diwan (1999) manajemen komunikasi adalah suatu proses pemanfaatan berbagai sumber daya komunikasi secara baik dengan adanya proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengawasan berbagai unsur komunikasi guna meraih tujuan yang sebelumnya sudah ditetapkan bersama. Pada manajemen komunikasi terdapat 4 aspek penting, yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*).

2.2.1 Unsur-Unsur Manajemen Komunikasi

1. Perencanaan (*planning*)

Perencanaan (*planning*) adalah proses yang mendefinisikan tujuan dari organisasi, membuat strategi yang digunakan untuk mencapai tujuan dari organisasi, serta mengembangkan rencana aktivitas kerja organisasi

2. Pengorganisasian (*organizing*)

Pengorganisasian (*organizing*) adalah suatu langkah untuk menetapkan, menggolongkan, dan mengatur berbagai macam kegiatan yang dipandang penting.

3. Pelaksanaan (*actuating*)

Pelaksanaan (*actuating*) adalah menggerakkan anggota-anggota kelompok sehingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai tujuan perusahaan.

4. Pengawasan (*controlling*)

Pengawasan (*controlling*) adalah suatu kegiatan yang berusaha untuk mengendalikan agar pelaksanaan dapat berjalan sesuai dengan rencana dan memastikan apakah tujuan perusahaan tercapai.

2.2 Pelayanan

Dalam buku Mukarom dan Laksana (2016:15) A.S. Moenir A bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain inilah yang dinamakan pelayanan. Dengan kata lain, pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus segala hal yang diperlukan orang lain.

2.3.1 Bentuk-Bentuk Pelayanan

Menurut Munir (2006) pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu:

1. Layanan dengan lisan
2. Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.
3. Layanan dengan tulisan
4. Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun proses penyelesaiannya.
5. Layanan dengan perbuatan
6. Dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.

2.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan

Menurut Pendapat *Parasuraman dkk (1998)*, faktor-faktor yang mempengaruhi dan mengevaluasi kualitas jasa pelanggan umumnya menggunakan 5 dimensi, antara lain:

1. *(Tangibles)*Bukti

Tangibles merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen.

2. *(Reliability)*Keandalan

Reliability atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu.

3. *(Responsiveness)*Ketanggapan

Responsiveness atau daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

4. *(Assurance)*Jaminan

Assurance atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku employee untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan.

5. *(Emphaty)*Empati

Emphaty merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu.

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah BPJS Ketenagakerjaan

Sejarah terbentuknya PT Jamsostek (Persero) mengalami proses yang panjang, dimulai dari UU No.33/1947 jo UU No.2/1951 tentang kecelakaan kerja, Peraturan Menteri Perburuhan (PMP) No.48/1952 jo PMP No.8/1956 tentang pengaturan bantuan untuk usaha penyelenggaraan kesehatan buruh, PMP No.15/1957 tentang pembentukan Yayasan Sosial Buruh, PMP No.5/1964 tentang pembentukan Yayasan Dana Jaminan Sosial (YDJS), diberlakukannya UU No.14/1969 tentang Pokok-pokok Tenaga Kerja. Secara kronologis proses lahirnya asuransi sosial tenaga kerja semakin transparan.

Setelah mengalami kemajuan dan perkembangan, baik menyangkut landasan hukum, bentuk perlindungan maupun cara penyelenggaraan, pada tahun 1977 diperoleh suatu tonggak sejarah penting dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah (PP) No.33 tahun 1977 tentang pelaksanaan program asuransi sosial tenaga kerja (ASTEK), yang mewajibkan setiap pemberi kerja/pengusaha swasta dan BUMN untuk mengikuti program ASTEK. Terbit pula PP No.34/1977 tentang pembentukan wadah penyelenggara ASTEK yaitu Perum Astek.

Tonggak penting berikutnya adalah lahirnya UU No.3 tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK). Dan melalui PP No.36/1995 ditetapkannya PT Jamsostek sebagai badan penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja. Program Jamsostek memberikan perlindungan dasar untuk memenuhi kebutuhan minimal bagi tenaga kerja dan keluarganya, dengan memberikan kepastian berlangsungnya arus penerimaan penghasilan keluarga sebagai pengganti sebagian atau seluruhnya penghasilan yang hilang, akibat risiko sosial.

Pada akhir tahun 2004, Pemerintah juga menerbitkan UU Nomor

Undang-undang itu berhubungan dengan Amandemen UUD 1945 tentang perubahan pasal 34 ayat 2, yang kini berbunyi: “Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan”. Manfaat perlindungan tersebut dapat memberikan rasa aman kepada pekerja sehingga dapat lebih berkonsentrasi dalam meningkatkan motivasi maupun produktivitas kerja.

Kiprah Perusahaan PT Jamsostek (Persero) yang mengedepankan kepentingan dan hak normatif Tenaga Kerja di Indonesia dengan memberikan perlindungan 4 (empat) program, yang mencakup Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK) bagi seluruh tenaga kerja dan keluarganya terus berlanjutnya hingga berlakunya UU No 24 Tahun 2011.

Tahun 2011, ditetapkanlah UU No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sesuai dengan amanat undang-undang, tanggal 1 Januari 2014 PT Jamsostek akan berubah menjadi Badan Hukum Publik. PT Jamsostek (Persero) yang bertransformasi menjadi BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan tetap dipercaya untuk menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja, yang meliputi JKK, JKJ, JHT dengan penambahan Jaminan Pensiun mulai 1 Juli 2015.

Menyadari besar dan mulianya tanggung jawab tersebut, BPJS Ketenagakerjaan pun terus meningkatkan kompetensi di seluruh lini pelayanan sambil mengembangkan berbagai program dan manfaat yang langsung dapat dinikmati oleh pekerja dan keluarganya.

Kini dengan sistem penyelenggaraan yang semakin maju, program BPJS Ketenagakerjaan tidak hanya memberikan manfaat kepada pekerja dan pengusaha saja, tetapi juga memberikan kontribusi penting bagi peningkatan pertumbuhan ekonomi bangsa dan

kesejahteraan masyarakat Indonesia. (Sumber: www.bpjsketenagakerjaan.go.id diakses pada tanggal 15 Maret 2021)

3.2 Logo BPJS Ketenagakerjaan



Gambar 1. Logo BPJS Ketenagakerjaan

Makna dari Logo BPJS Ketenagakerjaan:

HIJAU : Warna hijau melambangkan kesejahteraan warna hijau diharapkan dapat mempresentasikan nilai-nilai pertumbuhan, harmoni, kesegaran, stabilitas, dan keamanan.

PUTIH : Warna putih melambangkan integritas warna putih diharapkan dapat mempresentasikan kemurnian, kebersihan, dan kesempurnaan sebagai symbol kebaikan.

KUNING : Warna kuning melambangkan optimisme warna kuning diharapkan dapat mempresentasikan optimisme, pencerahan, dan kebahagiaan serta memberi harapan akan masa depan yang lebih baik.

BIRU : Warna biru melambangkan keberlanjutan warna biru diharapkan dapat mempresentasikan kepercayaan, kesetiaan, kebijaksanaan, kepercayaan diri, keahlian, dan ketahanan jangka panjang

3.3 Visi dan Misi BPJS Ketenagakerjaan

Visi

“Menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kebanggaan Bangsa, yang Amanah, Bertata kelola Baik serta Unggul dalam Operasional dan Pelayanan”.

Misi

Melalui Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan, BPJS Ketenagakerjaan berkomitmen untuk:

1. Melindungi dan Menyejahterakan seluruh pekerja dan keluarganya
2. Meningkatkan produktivitas dan daya saing pekerja
3. Mendukung pembangunan dan kemandirian perekonomian nasional

3.4 Etika Kerja Perusahaan (TOPAS)

1. Teamwork: Memiliki kemampuan dalam membangun kerjasama dengan orang lain atau dengan kelompok untuk mencapai tujuan perusahaan.
2. Open Mind: Memiliki kemampuan untuk membuka pikiran dan menerima gagasan gagasan baru yang lebih baik.
3. Passion: Bersemangat dan antusias dalam melaksanakan pekerjaan.
4. Action: Segera melaksanakan rencana/pekerjaan/tugas yang telah disepakatikan ditetapkan bersama
5. Sense : Rasa memiliki, kepedulian, ikut bertanggung jawab dan memiliki inisiatif yang tinggi untuk memecahkan masalah perusahaan.

3.5 Nilai Budaya BPJS Ketenagakerjaan

1. IMAN

Insan BPJS Ketenagakerjaan beriman dan bertaqwa kepada Tuhan YME, bekerja sebagai ibadah untuk memberikan manfaat dan nilai bagi pekerja, keluarga, masyarakat, dan bangsa.

2. EKSELEN

Insan BPJS Ketenagakerjaan selalu bersikap profesional, inovatif, dan bersungguh-sungguh dalam mengupayakan hasil terbaik untuk memberikan manfaat serta nilai tambah bagi organisasi dan lingkungan.

3. TELADAN

Insan BPJS Ketenagakerjaan senantiasa memulai dari dirinya sendiri untuk berperilaku sesuai dengan norma, etika, dan peraturan yang berlaku sehingga dapat menjadi contoh (role model) bagi lingkungan sekitarnya.

4. HARMONI

Insan BPJS Ketenagakerjaan mampu membangun kerjasama, keselarasan, dan mengutamakan keberhasilan bersama.

5. INTEGRITAS

Insan BPJS Ketenagakerjaan senantiasa dapat menjaga amanah, jujur, satu dalam kata dan perbuatan, dapat dipercaya, serta berkomitmen untuk patuh pada norma dan peraturan yang berlaku.

6. KEPEDULIAN

Insan BPJS Ketenagakerjaan senantiasa peduli pada peserta, lingkungan kerja, dan organisasi sehingga ikut merasa tanggungjawab dan secara tulus berpartisipasi aktif untuk membawa kemajuan organisasi.

7. ANTUSIAS

Insan BPJS Ketenagakerjaan senantiasa bekerja dengan sukacita, proaktif, serta bersemangat dalam melaksanakan pekerjaan.

3.6 Kegiatan Operasional BPJS Ketenagakerjaan

Kegiatan umum BPJS Ketenagakerjaan adalah sebagai penyelenggara program jaminan sosial yang bertanggung jawab dan kewajiban kepada Negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat meliputi:

1. Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)

Memberikan perlindungan atas risiko-risiko kecelakaan yang terjadi dalam hubungan kerja, termasuk kecelakaan yang terjadi dalam perjalanan dari rumah menuju tempat kerja. Iuran dibayarkan oleh pemberi kerja yang dibayarkan (bagi peserta penerima upah), tergantung pada tingkat risiko lingkungan kerja, yang besarnya dievaluasi paling lama 2 (tahun) sekali, dan mengacu pada table sebagai berikut:

Tabel 1. Iuran peserta program JKK

NO	Tingkat Risiko Lingkungan Kerja	Besaran Persentase
1	Tingkat risiko sangat rendah	0,24 % dari upah sebulan
2	Tingkat risiko rendah	0,54 % dari upah sebulan
3	Tingkat risiko sedang	0,89 % dari upah sebulan
4	Tingkat risiko tinggi	1,27 % dari upah sebulan
5	Tingkat risiko sangat tinggi	1,74 % dari upah sebulan

2. Jaminan Kematian (JKM)

Memberikan manfaat uang tunai yang diberikan kepada ahli waris ketika peserta meninggal dunia bukan akibat kecelakaan kerja.

Iuran Jaminan Kematian (JKM) bagi peserta penerima gaji atau upah dibayarkan sebesar 0,30% (nol koma tiga puluh persen) dari gaji atau upah sebulan sedangkan iuran Jaminan Kematian (JKM) bagi peserta bukan penerima upah sebesar Rp 6.800 (enam ribu delapan ratus Rupiah) setiap bulan.

3. Jaminan Hari Tua (JHT)

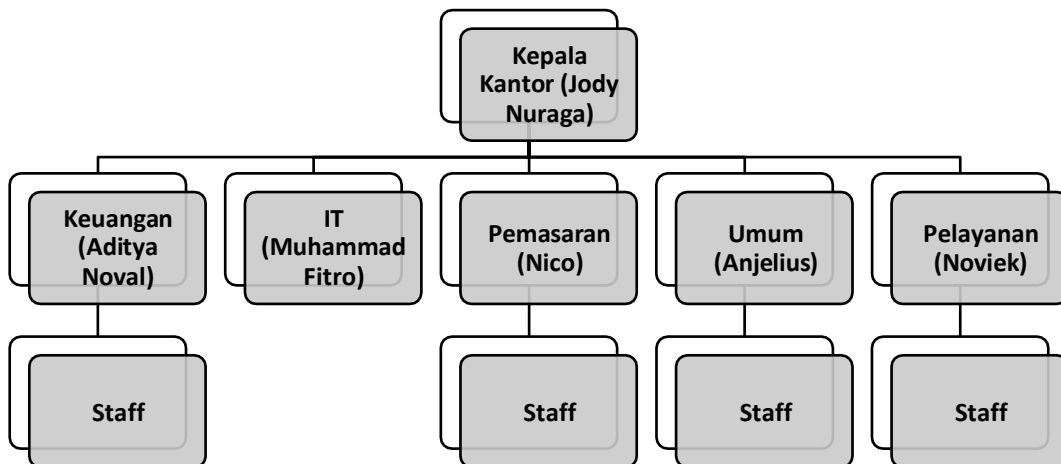
Uang tunai yang besarnya merupakan nilai akumulasi iuran ditambah hasil pengembangannya.

4. Jaminan Pensiun (JP)

Jaminan Pensiun (JP) adalah jaminan sosial yang bertujuan untuk mempertahankan derajat kehidupan yang layak bagi peserta dan/atau ahli warisnya dengan memberikan penghasilan setelah peserta memasuki usia pensiun, mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia.

Manfaat pensiun adalah sejumlah uang yang dibayarkan setiap bulan kepada peserta yang memasuki usia pensiun, mengalami cacat total tetap, atau kepada ahli waris bagi peserta yang meninggal dunia.

3.7 Struktur Organisasi



Gambar 2. Bagan Struktur Keanggotaan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pacitan

3.8 Deskripsi Tugas

1. Kepala Kantor Memimpin serta bertanggungjawab terhadap kinerja dari divisi-divisi lain yang ada di bawahnya.
2. Petugas Pemeriksa Petugas Pemeriksa bertugas untuk memeriksa data-data agar tidak terjadi kesalahan sebelum pencairan manfaat jaminan sosial.
3. Kabid Kepesertaan Korporasi dan Institusi Kabid Kepesertaan Korporasi dan Institusi bertugas untuk mengelola data- data yang berkaitan dengan perusahaan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pacitan.
4. Kabid Pelayanan Kabid Pelayanan bertugas mengkoordinasi dan mengawasi kinerja dari bawahnnya yaitu Penata Madya Pelayanan JHT/JP, Penata Madya Pelayanan JKM/JKK, Manager Kasus Kecelakaan Kerja & PAK, serta Customer Service Officer (CSO). Kabid Pelayanan juga bertugas memeriksa kembali berkas peserta klaim jaminan sosial yang sudah ditetapkan dan diagendakan sebelum diserahkan kepada Kabid Keuangan. Kabid Pelayanan terdiri dari beberapa bagian yaitu sebagai berikut:

a) Penata Madya Pelayanan JHT/JP

Penata Madya Pelayanan JHT/JP bertugas mengurus berkas-berkas serta mengecek kembali kelengkapan berkas-berkas peserta yang akan melakukan klaim jaminan sosial Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Pensiun (JP). Penata Madya Pelayanan JHT/JP juga mempunyai tugas untuk melakukan penetapan dan agenda mengenai berkas peserta yang melakukan klaim jaminan sosial Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Pensiun (JP).

b) Penata Madya Pelayanan JKM/JKK

Penata Madya Pelayanan JKM/JKK bertugas mengurus berkas-berkas serta mengecek kembali kelengkapan berkas-berkas peserta yang akan melakukan klaim jaminan sosial Jaminan Kematian (JKM) dan Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK). Penata Madya Pelayanan JKM/JKK juga mempunyai tugas untuk melakukan penetapan dan agenda mengenai berkas peserta yang melakukan klaim jaminan sosial Jaminan Kematian (JKM) dan Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK).

c) Manager Kasus Kecelakaan Kerja & PAK

Manager Kasus Kecelakaan Kerja & PAK mempunyai tugas untuk mengecek kembali kelengkapan berkas-berkas peserta yang melakukan klaim jaminan sosial Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) yang diterima dari Penata Madya Pelayanan JKM/JKK yang selanjutnya jika berkas-berkas peserta klaim jaminan sosial Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) sudah lengkap akan diserahkan kepada Kabid Pelayanan. Manager Kasus Kecelakaan Kerja & PAK bertugas menghubungi peserta jika dirasa ada berkas-berkas yang belum lengkap.

d) *Customer Service Officer (CSO)*

Customer Service Officer (CSO) mempunyai tugas untuk mendengarkan keluhan dari peserta klaim jaminan sosial dan memberikan solusi kepada peserta klaim jika peserta klaim belum memenuhi berkas-berkas yang menjadi persyaratan klaim jaminan sosial.

5. Kabid Kepesertaan Program Khusus

Kabid Kepesertaan Program Khusus bertugas untuk mengatur data-data kepesertaan yang masih aktif maupun nok-aktif.

6. Kabid Keuangan

Kabid Keuangan mempunyai tugas menyelesaikan pembayaran klaim peserta, melakukan pencatatan keuangan, dan membuat laporan keuangan.

7. Kabid Umum dan SDM

Kabid Umum dan SDM mempunyai tugas melakukan penilaian kinerja, melakukan pelatihan dan pengembangan, melakukan kegiatan pengelolaan aset, melakukan penyedia barang dan jasa, melakukan pemeliharaan sarana dan prasarana, serta melakukan pengelolaan arsip.

BAB IV

PELAKSAAN KULIAH KERJA USAHA (KKU)

4.1 Bentuk Kegiatan Kuliah Kerja Usaha

Kuliah Kerja Usaha (KKU) adalah salah satu cara untuk melatih praktikan agar dapat meningkatkan jiwa kedisiplinan dan rasa tanggung jawab yang dipenuhi dalam melaksanakan setiap pekerjaan yang dihadapi. Dalam melaksanakan praktik kerja ditempatkan di Sub Bagian pelayanan, pada bagian tersebut merupakan bagian penting perusahaan dalam berhubungan dengan anggota atau peserta BPJS Ketenagakerjaan secara langsung, karena berhubungan dengan administrasi pendaftaran kepesertaan dan juga pengklaiman jaminan sosial peserta BPJS Ketenagakerjaan. Dalam kegiatan Praktik Kerja Lapangan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pacitan, penulis menjalankan kegiatan tersebut selama dua bulan dimulai dari tanggal 1 Februari 2023 sampai 31 Maret 2023 dan ditempatkan pada bagian Divisi Pelayanan. Berikut kegiatan penulis selama praktik kerja di BPJS Ketenagakerjaan cabang Pacitan : Penginputan Data Peserta Pada hari-hari awal dimulainya praktek kerja lapangan, penulis diberi tugas oleh pembimbing untuk melakukan penginputan data peserta yang melakukan klaim program jaminan sosial. Penginputan data peserta ini meliputi Nomor Induk Kependudukan (NIK), Nomor KK, tempat tanggal lahir, nomor telepon, dll yang dimasukan ke sistem online resmi milik BPJS Ketenagakerjaan. Rekapitulasi Data Peserta Klaim Program Jaminan Sosial Dalam kegiatan ini, penulis melakukan rekapitulasi data peserta klaim program jaminan sosial karena terdapat beberapa peserta yang kelengkapan datanya belum lengkap sehingga dilakukan rekapitulasi.

1. Penetapan Data Peserta Klaim Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Pensiun (JP)

Dalam kegiatan ini, penulis login ke dalam sistem online resmi milik BPJS Ketenagakerjaan dengan akun yang sudah diberikan oleh pembimbing, kemudian penulis melakukan penginputan data peserta klaim dengan mencocokkan data yang tertera pada formulir kertas dengan data persyaratan yang harus diisi di sistem online jadi seperti penulis memindahkan data-data peserta yang tertera pada

formulir kertas ke dalam sistem online. Ketika semua data diinput sudah lengkap maka penulis melakukan penetapan pada sistem online tersebut kemudian hasil penetapan akan dicetak sebagai bukti fisik sudah melakukan klaim dan hasil cetak penetapan akan digabungkan dengan data-data pendukung klaim lainnya dalam satu berkas

2. Agenda Data Peserta Klaim Program Jaminan Sosial

Dalam kegiatan ini, penulis login ke dalam sistem online resmi milik BPJS Ketenagakerjaan dengan akun yang sudah diberikan oleh pembimbing, kemudian penulis melakukan penginputan data peserta klaim dengan mencocokkan data yang tertera pada formulir kertas dengan data persyaratan yang harus diisi di sistem online jadi seperti penulis memindahkan data-data peserta yang tertera pada formulir kertas ke dalam sistem online. Ketika semua data diinput sudah lengkap maka penulis membuat agenda pada sistem online tersebut kemudian hasil dari pengagendaan akan dicetak sebagai bukti fisik sudah melakukan klaim dan hasil cetak pengagendaan akan digabungkan dengan data-data pendukung klaim lainnya dalam satu berkas.

3. Download Data Peserta Klaim Program Jaminan Sosial

Dalam kegiatan ini, penulis login ke dalam sistem online resmi milik BPJS Ketenagakerjaan dengan akun yang sudah diberikan oleh pembimbing, kemudian penulis melakukan pengunduhan data-data peserta yang menjadi syarat untuk klaim jaminan sosial. Kemudian, penulis memasukan data-data peserta hasil unduhan tersebut ke menu lain yang sesuai dengan klaim yang sudah diajukan oleh peserta.

4. Pembatalan Klaim Agenda Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Pensiun (JP)

Dalam kegiatan ini, penulis login ke dalam sistem online resmi milik BPJS Ketenagakerjaan dengan akun yang sudah diberikan oleh pembimbing, kemudian penulis melakukan pembatalan klaim agenda Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Pensiun (JP) pada nama-nama peserta yang dianggap kartu kepersertaan BPJS Ketenagakerjaannya berstatus non-aktif dan data-data yang menjadi syarat untuk klaim jaminan sosial tidak valid ataupun tidak lengkap.

5. Agenda Jaminan Kematian (JKM) On Site

Berbeda dengan agenda yang sebelumnya, agenda Jaminan Kematian (JKM) On

Site ini dilakukan secara online karena pengisian formulir oleh peserta juga dilakukan secara online, namun untuk data-data peserta yang kurang lengkap biasanya peserta diwajibkan untuk mengisi kembali formulir kertas untuk melengkapi data yang terdapat pada sistem online. Ketika semua data yang diinput sudah lengkap maka penulis membuat agenda pada sistem online tersebut kemudian hasil dari pengagendaan akan dicetak sebagai bukti fisik sudah melakukan klaim dan hasil cetak pengagendaan akan digabungkan dengan data-data pendukung klaim lainnya dalam satu berkas.

6. Penetapan Jaminan Hari Tua (JHT) On Site

Berbeda dengan penetapan yang sebelumnya, penetapan Jaminan Hari Tua (JHT) On Site ini dilakukan secara online karena pengisian formulir oleh peserta juga dilakukan secara online, namun untuk data-data peserta yang kurang lengkap biasanya peserta diwajibkan untuk mengisi kembali formulir kertas untuk melengkapi data yang terdapat pada sistem online. Ketika semua data yang diinput sudah lengkap maka penulis membuat penetapan pada sistem online tersebut kemudian hasil dari penetapan akan dicetak sebagai bukti fisik sudah melakukan klaim dan hasil cetak penetapan akan digabungkan dengan data-data pendukung klaim lainnya dalam satu berkas.

7. Approve Data Peserta Klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)

Pada kegiatan ini, penulis login ke dalam sistem online dengan akun yang diberikan oleh pembimbing. Kemudian penulis menyetujui nama-nama peserta klaim jaminan sosial yang sesuai dengan kriteria yang berlaku maka nama-nama peserta tersebut dapat melanjutkan ke tahap klaim yang selanjutnya dengan melengkapi data-data yang menjadi persyaratan klaim jaminan sosial.

8. Reset Akun/Password Peserta Klaim Jaminan Sosial

Pada kegiatan ini, penulis login ke sistem online khusus reset akun/password dengan akun yang diberikan oleh pembimbing. Penulis akan mereset akun/password peserta klaim jaminan sosial yang akunnya tidak dapat login ke dalam aplikasi BPJSTKU di smartphonanya.

4.2 Prosedur Kuliah Kerja Usaha

Selama penulis melaksanakan Praktek Kerja, terdapat beberapa peraturan kerja yang berlaku di BPJS Ketenagakerjaan Kota Pacitan. Kegiatan ini dilakukan setiap hari Senin sampai Jum'at. Waktu operasional kerja yaitu pada hari Senin sampai Jum'at dimulai pada pukul 08.00 WIB sampai dengan 17.00 WIB dengan jam istirahat kurang lebih 1 jam. Untuk pakaian selama praktek kerja lapangan di BPJS Ketenagakerjaan setiap hari Kamis menggunakan batik dan setiap pagi sebelum jam kerja berlangsung terlebih dahulu mengikuti apel, selebihnya tidak ada ketentuan yang penting menggunakan pakaian yang sopan dan menyesuaikan.

4.3 Kendala Yang dihadapi dan Penyelesaian Kendala

Kendala Yang Dihadapi :

Selama Proses kegiatan PKL tentunya tidak selalu berjalan dengan lancar. Penulis menemukan beberapa kendala kerja yang dihadapi di BPJS Ketenagakerjaan yaitu:

1. Penulis sudah melakukan agenda Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Pensiun (JP) namun, penulis lupa ada data yang tidak diinput sehingga penulis tidak bisa melakukan agenda ulang.
2. kode – kode yang digunakan dalam menginput data sulit untuk dihafal, dikarenakan Praktikan masih orang baru, sehingga kinerja yang dilakukan Praktikan pun berkurang dalam mengingat banyak kode perusahaan. Karena Praktikan harus dihadapkan dengan angka yang merupakan kode – kode dari BPJS Ketenagakerjaan ini membuat Praktikan mengalami kesulitan dalam memahami dan membuat sering terjadinya kesalahan dalam memasukkan kode perusahaan, sehingga banyak waktu yang terbuang.
3. Penulis diberi tugas untuk melakukan agenda Jaminan Kematian (JKM) On Site namun, penulis belum paham akan tugas tersebut karena belum diajarkan sebelumnya oleh pembimbing
4. Penulis diberi tugas untuk mengetik informasi mengenai BPJS Ketenagakerjaan yang diberikan oleh pembimbing namun, jumlah tugas yang diberikan cukup banyak dan yang membuat penulis kesulitan informasi yang

harus diketik tidak bisa dicopy paste sehingga harus diketik ulang yang akan memakan waktu yang cukup lama

Penyelesaian Kendala :

1. Penulis mengkonfirmasi tentang agenda Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Pensiun (JP) yang datanya masih belum lengkap namun sudah dicetak kepada pembimbing, kemudian pembimbing mengarahkan penulis untuk ke bagian divisi kepesertaan untuk mereset agenda tersebut agar penulis bisa mengagendakan ulang.
2. Untuk mengatasi kendala dalam mengingat kode-kode perusahaan peserta BPJS Ketenagakerjaan, Praktikan menanyakan kode-kode tersebut kepada pembimbing dan mengkomunikasikannya kepada pembimbing KKU praktikan di BPJS Ketenagakerjaan, Selain itu praktikan juga berinisiatif untuk membuat daftar Perusahaan peserta BPJS Ketenagakerjaan beserta dengan kode-kodenya. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Wursanto yang mengartikan “komunikasi organisasi ialah suatu proses penyampaian informasi, ide-ide diantara para anggota organisasi secara timbal-balik dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan”. Sehingga saat Praktikan melakukan pengubahan data maka tidak banyak waktu yang terbuang hanya untuk menanyakan kode-kode peserta BPJS Ketenagakerjaan saja. Sehingga untuk mencapai tujuan organisasi pun lancar.
3. Penulis meminta teman praktek kerja lapangannya yang sudah paham akan tugas tersebut untuk mengajari penulis sampai bisa menyelesaikan tugas yang diberikan oleh pembimbing
4. Penulis melihat banyak teman praktek kerja lapangan yang sedang menganggur sehingga penulis membagi tugas mengetik ulang tersebut kepada teman-teman praktek kerja lapangannya agar pekerjaan terasa ringan jika dikerjakan bersama-sama.

BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Manajemen Komunikasi Divisi Pelayanan dalam Memberikan Pelayanan Kepada Peserta Klaim Program Jaminan Sosial di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pacitan

BPJS Ketenagakerjaan adalah Badan Hukum Publik yang dibentuk oleh pemerintah bertujuan menciptakan terwujudnya jaminan sosial bagi peserta dan keluarga, memiliki 5 program, yaitu Jaminan Kematian (JKM), Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP) dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP) seperti yang termaktub dalam Undang-

Undang Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Pemerintah Republik Indonesia, 2011). Jaminan Hari Tua adalah uang tunai yang dibayarkan sekaligus beserta akumulasi iuran ditambah hasil pengembangan pada saat peserta memasuki usia pensiun, meninggal dunia, atau mengalami cacat total tetap. Pengambilan klaim JHT dilakukan melalui aplikasi Lapak Asik, dengan layanan online (pelayanan klaim JHT tanpa interaksi fisik secara langsung dengan petugas pelayanan yang berbasis website/digital elektronik) dan onsite (pelayanan di kantor BPJS Ketenagakerjaan dengan tetap menggunakan aplikasi Lapak Asik).

Sistem manajemen komunikasi di dalam perusahaan BPJS Ketenagakerjaan merupakan sistem proses penggunaan sumber daya komunikasi berupa komponen-komponen yang berhubungan dengan proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Sistem manajemen komunikasi dalam BPJS Ketenagakerjaan berfungsi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sistem manajemen komunikasi dalam perusahaan memiliki tujuan dan fungsi, yaitu sebagai berikut:

1. Sebagai alat untuk menjalankan visi dan misi suatu perusahaan
2. Menciptakan hubungan harmonis baik dalam hubungan internal (dalam perusahaan) maupun hubungan eksternal (di luar perusahaan) melalui komunikasi yang efektif
3. Sebagai pemersatu budaya untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.

Manajemen komunikasi yang diterapkan di BPJS Ketenagakerjaan terpaku pada prinsip manajemen komunikasi yang dikemukakan oleh Teori Lasswell, bahwa manajemen komunikasi ini terdapat 4 aspek penting yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*). Berikut penjelasan mengenai manajemen komunikasi yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan:

1. Perencanaan (*planning*)

Setiap hari Senin pagi sebelum memulai pekerjaan, semua divisi di BPJS Ketenagakerjaan melakukan briefing terlebih dahulu untuk membicarakan hal-hal penting mengenai pekerjaan di bidangnya masing-masing guna mempersiapkan diri untuk lebih memperhatikan aspek-aspek penting dalam memberikan pelayanan kepada peserta klaim program jaminan sosial sehingga tujuan dari BPJS Ketenagakerjaan bisa dicapai bersama untuk menjadi badan penyelenggara jaminan sosial kebanggaan bangsa yang amanah, bertata kelola baik serta unggul dalam operasional dan pelayanan.

2. Pengorganisasian (*organizing*)

Untuk memudahkan segala pekerjaan, divisi pelayanan dibagi ke dalam beberapa bagian seperti kepala bidang pelayanan, penata madya pelayanan JHT/JP, penata madya pelayanan JKK/JKM, manager kasus kecelakaan kerja & PAK, serta ada *Customer Service Officer* (CSO). Bagian-bagian dari bidang pelayanan mempunyai tugasnya masing-masing, seperti kepala bidang pelayanan bertugas mengkoordinir serta melakukan pengawasan kinerja bawahannya, selanjutnya ada penata madya pelayanan JHT/JP bertugas memberikan pelayanan kepada peserta yang akan melakukan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Pensiun (JP) dengan mengurus berkas-berkas masuk yang akan melakukan klaim jaminan sosial tersebut, selanjutnya ada penata madya pelayanan JKK/JKM bertugas memberikan pelayanan kepada peserta yang akan melakukan klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dan Jaminan Kematian (JKM) dengan mengurus berkas-berkas masuk yang akan melakukan klaim jaminan sosial tersebut. Kemudian berikutnya ada manager kasus kecelakaan kerja & PAK bertugas menghubungi langsung peserta yang melakukan klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) serta mengurus berkas

pengajuan klaim peserta yang mengalami kecelakaan kerja baik di tempat kerja maupun di jalan saat menuju ke tempat kerja serta memberikan pelayanan kepada peserta yang akan melakukan klaim jaminan sosial yang diakibatkan oleh penyakit akibat kerja, yang terakhir ada *Customer Service Officer (CSO)* bertugas untuk memberikan solusi terhadap keluhan-keluhan yang didapatkan oleh peserta klaim yang mengalami kesulitan dalam pengurusan kelengkapan berkas untuk pengajuan klaim jaminan sosial.

3. Pelaksanaan (*actuating*)

Penata madya pelayanan JHT/JP akan melakukan pengecekan berkas peserta yang masuk dengan mencocokkan data yang terdapat pada sistem online, jika dirasa berkas yang dibutuhkan sudah lengkap maka penata madya pelayanan JHT/JP akan melakukan penetapan dan agenda yang kemudian hasil penetapan dan agenda tersebut akan diserahkan kepada kepala bidang pelayanan, namun jika berkas belum lengkap maka penata madya pelayanan JHT/JP akan mengembalikan berkas tersebut kepada peserta dan meminta peserta untuk melengkapi berkasnya terlebih dahulu untuk melanjutkan pengajuan klaim jaminan sosialnya. Penata madya pelayanan JKK/JKM akan memeriksa berkas peserta yang masuk yang akan melakukan klaim jaminan kecelakaan kerja atau jaminan kematian, jika dirasa berkasnya belum lengkap maka penata madya pelayanan JKK/JKM akan menghubungi peserta untuk melengkapi berkas sehingga jika berkas sudah lengkap penata madya pelayanan JKK/JKM akan melakukan agenda agar pengajuan klaim jaminan kecelakaan kerja atau jaminan kematian bisa diproses lebih lanjut. Manager kasus kecelakaan kerja & PAK akan menghubungi via Whatsapp ataupun menelpon langsung peserta yang melakukan klaim jaminan sosial kecelakaan kerja ataupun jaminan sosial akibat penyakit akibat kerja untuk menanyakan kelengkapan berkas dalam pengajuan klaim jaminan sosial agar dapat diproses lebih lanjut dalam proses pencairan manfaat jaminan sosial. *Customer Service Officer (CSO)* setiap harinya melakukan video meeting dengan peserta yang datang ke BPJS Ketenagakerjaan melalui aplikasi zoom dalam mengatasi keluhan peserta serta memberikan arahan bagi peserta yang masih merasa kesulitan dalam kepengurusan berkas untuk pengajuan klaim jaminan sosial.

4. Pengawasan (*controlling*)

Kepala bidang pelayanan akan memeriksa kembali berkas yang masuk dari penata madya pelayanan JHT/JP, penata madya pelayanan JKK/JKM, manager kasus kecelakaan kerja & PAK, serta *Customer Service Officer* (CSO) sebelum berkas diserahkan kepada bidang keuangan untuk meminimalisir kesalahan dalam pengurusan berkas dalam pengajuan klaim jaminan sosial sehingga pencairan manfaat jaminan sosial akan dilakukan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan.

5.2 Bentuk-Bentuk Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pacitan

1. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan cabang Pacitan biasa dilakukan oleh *Customer Service Officer* (CSO) dalam mendengarkan keluhan peserta klaim jaminan sosial karena peserta harus datang langsung ke kantor BPJS Ketenagakerjaan untuk menemui *Customer Service Officer* (CSO) melalui video zoom meeting.

2. Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan cabang Pacitan biasa dilakukan oleh Penata Madya Pelayanan JHT/JP dalam hal menghubungi peserta klaim jaminan sosial untuk meminta peserta klaim jaminan sosial mengirimkan berkas-berkas yang masih belum lengkap untuk mengajukan klaim jaminan sosial melalui media Whatsapp milik BPJS Ketenagakerjaan cabang Pacitan bagian divisi Pelayanan.

3. Layanan dengan perbuatan

Layanan dengan perbuatan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan cabang Pacitan biasa dilakukan oleh Petugas Satpam, karena pada saat peserta ingin melakukan klaim jaminan sosial Petugas Satpam yang akan mengarahkan untuk pengisian formulir serta Petugas Satpam juga yang akan menyerahkan formulir klaim jaminan sosial kepada divisi pelayanan untuk diproses lebih lanjut.

5.3 Alur Kerja Pengajuan Klaim Jaminan Sosial



Gambar 3. Alur pengajuan klaim jaminan sosial

Penjelasan alur kerja pengajuan klaim jaminan sosial:

1. Peserta datang langsung ke kantor BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota kemudian peserta meminta formulir pengajuan klaim jaminan sosial yang akan diajukan seperti JP/JHT,/JKM/JKK yang harus diisi dengan lengkap dan dilengkapi dengan persyaratan-persyaratan yang tertera pada formulir kepada Petugas Satpam.
2. Jika formulir pengajuan klaim sudah diisi lengkap serta dilengkapi dengan persyaratan-persyaratannya, peserta datang kembali ke kantor BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota untuk menyerahkan formulir tersebut kepada Petugas Satpam.
3. Untuk mengurangi kerumunan dalam meminimalisir penyebaran virus COVID-19, Petugas Satpam akan menyerahkan formulir yang sudah diisi lengkap dan dilengkapi persyaratan-persyaratannya oleh peserta kepada Divisi Pelayanan untuk diproses lebih lanjut.
4. Divisi Pelayanan akan mengecek kelengkapan serta kecocokan data dari formulir pengajuan klaim jaminan sosial yang diajukan dengan data yang tertera pada sistem online BPJS Ketenagakerjaan Bogor Kota, jika persyaratan- persyaratan pengajuan klaim jaminan sosial belum lengkap maka Divisi Pelayanan akan mengembalikan formulir kepada Petugas Satpam untuk diserahkan kembali kepada peserta klaim

jaminan sosial untuk segera dilengkapi persyaratan-persyaratannya. Namun, jika formulir pengajuan klaim sudah lengkap beserta persyaratan-persyaratannya, Divisi Pelayanan akan melakukan penetapan serta agenda yang kemudian akan dicek kembali oleh Kabid Pelayanan.

5. Kabid Pelayanan akan mengecek kembali berkas penetapan serta agenda sebelum diserahkan kepada Kabid Keuangan. Jika berkas penetapan serta agenda sudah dirasa lengkap dan sudah memenuhi syarat maka Kabid Pelayanan akan menyerahkan berkas tersebut kepada Bidang Keuangan.

6. Bidang Keuangan akan mengecek kembali kelengkapan berkas pengajuan klaim yang sudah ditetapkan dan diagendakan sebelum melakukan pencairan manfaat jaminan sosial. Jika sudah dicek kembali dan memenuhi syarat, maka Kabid Keuangan akan melakukan proses transfer dari Bank BJB ke rekening milik peserta klaim jaminan sosial selama 7-14 hari kerja.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Bagian-bagian dari bidang pelayanan mempunyai tugasnya masing masing, seperti kepala bidang pelayanan bertugas mengkoordinir serta melakukan pengawasan kinerja bawahannya, selanjutnya ada penata madya pelayanan JHT/JP bertugas memberikan pelayanan kepada peserta yang akan melakukan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Pensiun (JP) dengan mengurus berkas-berkas masuk yang akan melakukan klaim jaminan sosial tersebut, selanjutnya ada penata madya pelayanan JKK/JKM bertugas memberikan pelayanan kepada peserta yang akan melakukan klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dan Jaminan Kematian (JKM) dengan mengurus berkas-berkas masuk yang akan melakukan klaim jaminan sosial tersebut.

Kemudian berikutnya ada manager kasus kecelakaan kerja & PAK bertugas menghubungi langsung peserta yang melakukan klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) serta mengurus berkas pengajuan klaim peserta yang mengalami kecelakaan kerja baik di tempat kerja maupun di jalan saat menuju ke tempat kerja serta memberikan pelayanan kepada peserta yang akan melakukan klaim jaminan sosial yang diakibatkan oleh penyakit akibat kerja, yang terakhir ada Customer Service Officer (CSO) bertugas untuk memberikan solusi terhadap keluhan-keluhan yang didapatkan oleh peserta klaim yang mengalami kesulitan dalam pengurusan kelengkapan berkas untuk pengajuan klaim jaminan sosial.

Penata madya pelayanan JKK/JKM akan memeriksa berkas peserta yang masuk yang akan melakukan klaim jaminan kecelakaan kerja atau jaminan kematian, jika dirasa berkasnya belum lengkap maka penata madya pelayanan JKK/JKM akan menghubungi peserta untuk melengkapi berkas sehingga jika berkas sudah lengkap penata madya pelayanan JKK/JKM akan melakukan agenda agar pengajuan klaim jaminan kecelakaan kerja atau jaminan kematian bisa diproses lebih lanjut.

Layanan dengan tulisan Layanan dengan tulisan yang diberikan oleh BPJS

Ketenagakerjaan cabang Pacitan biasa dilakukan oleh Penata Madya Pelayanan JHT/JP dalam hal menghubungi peserta klaim jaminan sosial untuk meminta peserta klaim jaminan sosial mengirimkan berkas-berkas yang masih belum lengkap untuk mengajukan klaim jaminan sosial melalui media Whatsapp milik BPJS Ketenagakerjaan cabang Pacitan bagian divisi Pelayanan.

Layanan dengan perbuatan Layanan dengan perbuatan yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan cabang Pacitan biasa dilakukan oleh Petugas Satpam, karena pada saat peserta ingin melakukan klaim jaminan sosial Petugas Satpam yang akan mengarahkan untuk pengisian formulir serta Petugas Satpam juga yang akan menyerahkan fomulir klaim jaminan sosial kepada divisi pelayanan untuk diproses lebih lanjut.

6.2 Saran

Pengawasan (controlling) Kepala bidang pelayanan disarankan memeriksa kembali berkas yang masuk dari penata madya pelayanan JHT/JP, penata madya pelayanan JKK/JKM, manager kasus kecelakaan kerja & PAK, serta Customer Service Officer (CSO) sebelum berkas diserahkan kepada bidang keuangan untuk meminimalisir kesalahan dalam pengurusan berkas dalam pengajuan klaim jaminan sosial sehingga pencairan manfaat jaminan sosial akan dilakukan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan.

DAFTAR PUSTAKA

Kotler. 2003. *Marketing Insights From A To Z : 80 Konsep yang Harus Dipahami Setiap Manager*. Jakarta: Erlangga

FE UNJ. Pedoman Praktik Kerja Lapangan. Jakarta: FE UNJ, 2008.

Parag, Diwan. 1999. *Communication Management*, Kuala Lumpur: Golden Books

Munir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara

Internet

www.bpjsketenagakerjaan.go.id (Diakses pada bulan Maret 2023)

LAMPIRAN

Lampiran 1. Logbook/Aktivitas KKU

Nama mahasiswa : Reka Saputri
NIM : 20110079
Nama Perusahaan : BPJS KETENAGAKERJAAN
Alamat : Jl. Letjen R. Soeprapto, Caruban, Sidoarjo,
Kec.Pacitan, Kab.Pacitan, Jawa Timur
Nama Pembimbing : Putri Maisara, S.E., M.B.A.

No	Hari/Tanggal	Kegiatan
1	Rabu/Februari 1 2023	Perkenalan seluruh pegawai kantor lanjut pengarsipan surat
2	Kamis/Februari 2 2023	Peninputan data peserta BPJS
3	Jum'at/Februari 3 2023	Peninputan data peserta BPJS
4	Senin/Februari 6 2023	Membantu melayani klaim jaminan sosial
5	Selasa/Februari 7 2023	Membantu melayani klaim jaminan sosial
6	Rabu/Februari 8 2023	Sosialisasi BPJSTK kepada BA sekecamatan sidoharjo
7	Kamis/Februari 9 2023	Input data peserta klaim jaminan sosial
8	Jum'at/Februari 10 2023	Input data peserta klaim jaminan sosial
9	Senin/Februari 13 2023	Membantu melaani peserta terkait klaim jaminan
10	Selasa/Februari 14 2023	Penginputan data pesrta BPJSTK
11	Rabu/Februari 15 2023	Sosialisasi BPJSTK kepada seluruh Rt/Rw sekecamatan Baleharjo
12	Kamis/Februari 16 2023	Approvev data peserta klaim JKK

No	Hari/Tanggal	Kegiatan
13	Jum'at/Februari 17 2023	Penetapan JHT on site peserta BPJSTK
14	Senin/Februari 20 2023	Approve data peserta klaim JKK
15	Selasa/Februari 21 2023	Pembatalan klaim agenda JHT dan JP
16	Rabu/Februari 22 2023	Pembatalan klaim agenda JHT dan JP
17	Kamis/Februari 23 2023	Membantu melayani klaim jaminan sosial
18	Jum'at/Februari 24 2023	Pengarsipan surat
19	Senin/Februari 27 2023	Izin (RS)
20	Selasa/Februari 28 2023	Membantu input data CSO
21	Rabu/Maret 1 2023	Membantu input data CSO
22	Kamis/Maret 2 2023	Membantu input data CSO
23	Jum'at/Maret 3 2023	Sosialisasi kepesertaan warga desa Arjosari
24	Senin/Maret 6 2023	Membantu pelayanan peserta
25	Selasa/Maret 7 2023	Membantu pelayanan peserta
26	Rabu/Maret 8 2023	Membantu pengarsipan
27	Kamis/Maret 9 2023	Pelaanan klaim jaminan sosial BPJSTK
28	Jum'at/Maret 10 2023	Membantu pengarsipan
29	Senin/Maret 13 2023	Rekap data kepesertaan BPJSTK
30	Selasa/Maret 14 2023	Rekap data kepesertaan BPJSTK
31	Rabu/Maret 15 2023	Rekap data kepesertaan BPJSTK
32	Kamis/Maret 16 2023	Input data tagihan ke sekolah se Kab.Pacitan
33	Jum'at/Maret 17 2023	Input data tagihan ke sekolah se Kab.Pacitan

No	Hari/Tanggal	Kegiatan
34	Senin/Maret 20 2023	Koreksi ulang data rekap tagihan BPJSTK
35	Selasa/Maret 21 2023	Membantu pelayanan CSO klaim jaminan
36	Rabu/Maret 22 2023	Hari suci nyepi
37	Kamis/Maret 23 2023	Cuti bersama
38	Jum'at/Maret 24 2023	Membantu pelayanan CSO klaim jaminan
39	Senin/Maret 27 2023	Peninputan data peserta BPJS
40	Selasa/Maret 28 2023	Peninputan data peserta BPJS
41	Rabu/Maret 29 2023	Membantu pelayanan peserta BPJSTK
42	Kamis/Maret 30 2023	Sosialisasi dievent Gasibu Pacitan
43	Jum'at/Maret 31 2023	Sosialisasi dievent Gasibu Pacitan lanjut dengan perpisahan

Lampiran 2. Daftar Hadir Mahasiswa

DAFTAR HADIR MAHASISWA STIE SURAKARTA
KEGIATAN KULIAH KERJA USAHA (KKU)
Periode 1 Feb - 30 Maret 2022

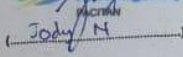
Nama Mahasiswa : Raka Saputra
 NIM : 20190870
 Pembimbing : Pitri Marsa, S.Pd., M.Pd.
 No. Telp Pembimbing : 0822-9215-016

Nama Instansi : BPJS Ketenagakerjaan
 Alamat Instansi : Jl. Lajene P. Suryatama, Surabaya, Sidoarjo, Jember, Jombang
 Nama Pimpinan :
 No. Telp Pimpinan :

FEBRUARI 2022																											
RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28

MARET 2022																														
RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31

APRIL 2022																													
SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30

Surakarta,
 Pimpinan/Ketua/Kepala Instansi

 (Jody M.)

Lampiran 3. Dokumentasi Kegiatan Mahasiswa

