

**PELAYANAN PUBLIK BAGI PESERTA BUKAN PENERIMA
UPAH DI BADAN PENYELENGGARAAN JAMINAN SOSIAL
(BPJS) KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG
SUKOHARJO**



LAPORAN KULIAH KERJA USAHA

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Program Studi Strata I Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Disusun oleh

LURINA RIYANTI

19.11.0083

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
2021**

LAPORAN KULIAH KERJA USAHA

**PELAYANAN PUBLIK BAGI PESERTA BUKAN PENERIMA UPAH
DI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)
KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG SUKOHARJO**

Disusun oleh :

Lurina Riyanti

19.11.0083

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

Sukoharjo, 30 Mei 2022

Mengetahui,

Dosen Pembimbing



(Heny Kurniyaningsih, S.E., M.M)
NIDN: 0615037501

Kepala Program Studi Manajemen



(Tri Ratna Pamukatsih, S.E., M.B.A)
NIDN: 0610119201

KATA PENGANTAR

Puji syukur panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat,taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Kuliah Kerja Usaha yang dilaksanakan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukoharjo dengan judul **“PELAYANAN PUBLIK BAGI PESERTA BUKAN PENERIMA UPAH DI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG SUKOHARJO”** guna melengkapi tugas dan sebagian persyaratan kelulusan Sarjana Program Studi Strata I Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta .

Segala kemudahan dan kelancaran dalam penyusunan Laporan Kuliah Kerja Usaha ini tentunya tidak terlepas dari dukungan dan motivasi dari berbagai pihak. Atas segala dukungan yang diberikan dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada

1. Bapak Dr. Pardi, S.E.,M.M.,M.H. selaku Kepala Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta
2. Ibu Tri Ratna Pamikatsih, S.E., M.B.A. selaku Ketua Program Studi Manajemen
3. Ibu Heny Kurnianingsih, S.E.,M.M selaku Dosen Pembimbing Kuliah Kerja Usaha yang telah meluangkan waktu untuk memberikan saran dan nasehatnya dalam membimbing penulis untuk menyusun Laporan Kuliah Kerja Usaha.
4. Seluruh Dosen dan Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis
5. Bapak Nugroho Ari Nurcahyo selaku Kepala Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan Sukoharjo
6. Ibu Tri Hendratini Dewi selaku Penanggungjawab Mahasiswa Magang di BPJS Ketenagakerjaan Sukoharjo
7. Seluruh Staff Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukoharjo
8. Keluargaku yang selalu memberi semangat dan motivasi tiada henti kepada saya.

9. Rekan magang dari ITB AAS dan STIE Surakarta yang sudah bekerja sama dengan baik dan menjadi teman berdiskusi yang baik

Penulis menyadari bahwa dalam menulis Laporan Kuliah Kerja Usaha ini masih memiliki kekurangan baik segi struktur penyusunan maupun dari keterbatasan materi yang disajikan. Hal ini disebabkan adanya keterbatasan dan kemampuan pada diri penulis. Maka dengan sepuh hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan Laporan Kuliah Kerja Usaha ini

Semoga Laporan Kuliah Kerja Usaha ini bisa bermanfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan dan bagi mahasiswa Jurusan Akutansi dan Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Sukoharjo, 2022

Penulis

Lurina Riyanti

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
LAPORAN KULIAH KERJA USAHA	
1. LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
2. DIVISI KERJA DAN KEGIATAN	6
3. POKOK MASALAH	10
4. PEMBAHASAN	14
5. SIMPULAN DAN SARAN	17
DAFTAR PUSTAKA	19
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 1 Struktur Organisasi dan Jumlah Pegawai	12

DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 1 Logo BPJS Ketenagakerjaan.....	3
Gambar 2 Struktur Organisasi	6
Gambar 3 Prosedur Pendaftaran secara online	14
Gambar 4 Prosedur Pendaftaran secara langsung.....	15
Gambar 5 Mobil Aplikasi BPJS Ketenagakerjaan.....	16

DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
Lampiran 1 Logbook Mahasiswa	20
Lampiran 2 Kegiatan Selama Magang.....	23
Lampiran 3 Daftar Absensi Selama Magang	25

1. LATAR BELAKANG MASALAH

Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu tanggungjawab dan kewajiban negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat. Sesuai dengan kondisi kemampuan keuangan negara Indonesia seperti halnya negara berkembang lainnya. Mengembangkan program jaminan sosial berdasarkan *funded social security*, yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja di sektor formal. 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. Mengalami kemajuan dan perkembangan, baik menyangkut landasan hukum dan 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). 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 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. 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. Amanat undang-undang tanggal 1 Januari 2014 PT Jamsostek akan berubah menjadi Badan Hukum Publik. PT Jamsostek (Persero) yang ber*transformasi* menjadi BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan tetap dipercaya untuk menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja, yang meliputi JKK, JKM, 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. Sistem penyelenggaraan yang semakin maju membuat 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.

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 sebagai berikut

- a. Melindungi dan menyejahterakan seluruh pekerja dan keluarganya
- b. Meningkatkan produktivitas dan daya saing pekerja
- c. Mendukung pembangunan dan kemandirian perekonomian nasional, melalui program jaminan sosial ketenagakerjaan



Gambar 1 Logo BPJS Ketenagakerjaan

Arti logo BPJS Ketenagakerjaan

Logo BPJS Ketenagakerjaan menggunakan empat warna berbeda yaitu hijau, putih, kuning dan biru. Penggunaan warna yang lebih beragam ini bukan sekedar agar logo baru ini terlihat lebih menarik. Warna-warna tersebut mengandung nilai dan makna filosofis tertentu yaitu

HIJAU:

- a. Warna hijau melambangkan kesehjahteraan
- b. Warna hijau diharapkan dapat mempresentasikan nilai-nilai pertumbuhan harmoni, kesegaran, stabilitas dan keamanan.

PUTIH:

- a. Warna putih melambangkan integritas
- b. Warna putih diharapkan dapat mempresentasikan kemurnian, kebersihan dan kesempurnaan sebagai simbol kebaikan.

KUNING:

- a. Warna kuning melambangkan optimisme
- b. Warna kuning diharapkan dapat mempresentasikan optimisme, pencerahan dan kebahagiaan serta memberi harapan akan masa depan lebih baik.

BIRU:

- a. Warna biru melambangkan keberlanjutan
- b. Warna biru diharapkan dapat mempresentasikan optimisme, pencerahan dan kebahagiaan serta memberi harapan akan masa depan yang lebih baik.

Sektor publik di Indonesia memilih mengadaptasi paradigma “*The New Public Service* (NPS)” atau Pelayanan Publik Baru (PPB) yang dianggap sesuai dengan landasan ideologi, politik, ekonomi dan sosial-budaya negara. Penyelenggaraan pelayanan publik yang semakin demokratis, tidak diskriminatif, transparan, efektif dan efisien mampu memperbaiki pelayanan publik. Paradigma NPS ini menuntut pemerintah mendengar suara masyarakat dalam berpartisipasi bagi pengelolaan tata pemerintahan yang baik, dengan meninggalkan kebiasaan pengelolaan tata pemerintahan pada konsep administrasi lama. Birokrasi tidak lagi digerakkan seperti bisnis di perusahaan. Adanya *New Public Service* yang diterapkan dengan baik, diharapkan mampu menjawab berbagai permasalahan yang ada dalam lembaga pemerintahan serta dalam kehidupan masyarakat dan mengutamakan kepentingan publik. Mewujudkan hal tersebut maka negara mempunyai kewajiban dalam memenuhi seluruh kebutuhan setiap warga negara melalui pemerintahan yang mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang

berkualitas untuk memenuhi seluruh kebutuhan dasar dan hak-hak sipil warga negara atas barang dan jasa publik. Pelayanan publik merupakan tugas terpenting dari penyelenggaraan pelayanan publik baik itu di pusat ataupun di daerah.

Fungsi pelayanan merupakan salah satu fungsi primer yang harus dijalankan pemerintah untuk mencapai tujuan Negara Indonesia. Menurut Sedarmayanti (2009:243) pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.

Adanya penyelenggaraan pelayanan yang baik, maka kepuasan akan didapatkan oleh masyarakat. Kepuasan tersebut adalah imbalan yang diperoleh oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi titik strategis untuk membangun praktik *good governance* atau tata pemerintahan yang baik telah menjadi impian bagi seluruh masyarakat di Indonesia. Pelayanan publik menjadi ranah menjalin hubungan antara pemerintah sebagai wakil dari negara dengan lembaga-lembaga non-pemerintah termasuk masyarakat. *Governance* lebih luas arti nya dari *government* dikarenakan dalam praktik *governance* melibatkan unsur-unsur masyarakat sipil dan mekanisme pasar. Pelayanan publik juga akan melibatkan kepentingan semua unsur *governance*. Berdasarkan alasan tersebut pemerintah perlu melaksanakan reformasi pelayanan publik dalam rangka pencapaian menciptakan *good governance*.

Dimana ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas diantaranya (1) Prosedur pelayanan, (2) Waktu penyelesaian, (3) Biaya pelayanan, (4) Produk pelayanan, (5) Sarana dan prasarana, (6) kompetensi petugas pemberi pelayanan.

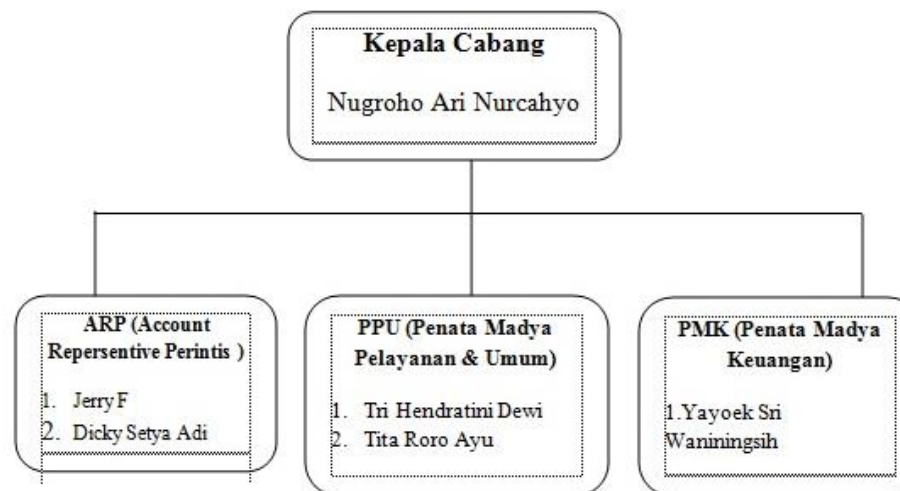
Berdasarkan uraian diatas Laporan Kuliah Kerja Usaha ini mengambil judul **“PELAYANAN PUBLIK BAGI PESERTA BUKAN PENERIMA UPAH PADA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN KANTOR CABANG SUKOHARJO”**

2. DIVISI KERJA DAN KEGIATAN

A. Divisi Kerja

1) Struktur Organisasi

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukoharjo memiliki berbagai divisi kerja yang masing-masing terdapat penanggungjawab. Berikut struktur organisasi pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukoharjo



Gambar 2 Struktur Organisasi

2) Deskripsi Tugas

Selama magang di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Sukoharjo ada beberapa divisi di kantor BPJS Ketenagakerjaan yaitu Divisi Pelayanan, Divisi Kearsipan, Divisi Keuangan, Divisi Kepesertaan dan Pemasaran. Beberapa divisi tersebut mahasiswa magang ditempatkan

pada Divisi Pelayanan dan Divisi Kearsipan. Kegiatan divisi kerja pelayanan yaitu melayani masyarakat yang akan melakukan pengajuan pencairan Jaminan Hari Tua melalui aplikasi atau *website* yang ada di BPJS Ketenagakerjaan. Pengajuan lainnya seperti Jaminan Kematian, Jaminan Pensiun, Jaminan Kecelakaan Kerja akan dilayani di *customer servis* yang ada di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Sukoharjo. Kegiatan divisi kerja kearsipan ini melaksanakan pengelolaan arsip dengan cara melakukan tata usaha perusahaan, mencatat dan menyimpan dokumen atau surat dan mendistribusikan surat masuk atau keluar.

Berdasarkan dari beberapa divisi kerja tersebut memiliki tugas dan tanggungjawab yang lebih rinci yaitu

- a. Divisi Pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Sukoharjo.
Pelayanan ini memiliki tugas dan tanggung jawab yaitu
 - 1) Melakukan kegiatan analisa potensi pasar
 - 2) Membina hubungan dengan perusahaan dan peserta program BPJS Ketenagakerjaan
 - 3) Memberikan informasi dan layanan terkait dengan program BPJS Ketenagakerjaan
 - 4) Melakukan verifikasi dokumen pengajuan klaim
 - 5) Melakukan pengecekan atas pengajuan klaim
 - 6) Mengkoordinasikan penyelesaian keluhan peserta, guna meningkatkan kepuasan peserta
- b. Divisi Kearsipan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Sukoharjo.
Kearsipan ini memiliki tugas dan tanggungjawab yaitu
 - 1) Memastikan dan mengkoordinasikan kegiatan penyerahan dokumen arsip inaktif dari unit kerja kepada kearsipan sesuai pedoman administrasi umum

- 2) Melaksanakan kegiatan pengelolaan arsip dengan cara melaksanakan tata usaha perusahaan, mencatat dan menyimpan dokumen/surat dan mendistribusikan surat masuk atau keluar
 - 3) Mengkoordinasikan pelaksanaan hubungan komunikasi dan korespondensi dengan pihak internal maupun eksternal BPJS Ketenagakerjaan terhadap mekanisme sistem kearsipan
 - 4) Mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan penyusutan, pemindahan dan pemusnahan arsip inaktif dari seluruh unit kerja
- c. Divisi Keuangandi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Sukoharjo. Keuangan ini memiliki tugas dan tanggung jawab yaitu
- 1) Menyusun usulan rencana kerja dan anggaran tahunan bidang keuangan cabang
 - 2) Menjaga efektivitas kerja dan efisiensi biaya dibidang keuangan cabang
 - 3) Mengkomplikasikan rencana anggaran tiap unit kerja, untuk memperoleh acuan dalam pengelolaan dana
 - 4) Mengkoordinasikan pengelolaan keuangan agar kegiatan operasional cabang dapat berjalan lancar, efektif dan efisien
 - 5) Mengkoordinasikan pencatatan transaksi keuangan, untuk mendukung penyajian laporan keuangan yang lengkap dan akurat
- d. Divisi Kepesertaan dan Pemasarandi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Sukoharjo. Kepesertaan dan Pemasaran ini memiliki tugas dan tanggung jawab yaitu
- 1) Menghimpun informasi dari berbagai instansi dan organisasi terkait untuk mendapatkan data perusahaan sebagai dasar untuk menyusun data potensi dan menetapkan target kepesertaan
 - 2) Mengkoordinasikan kegiatan penyuluhan kepada peserta dan pihak-pihak terkait lainnya

- 3) Melaksanakan kegiatan pemasaran, guna meningkatkan perluasan kepesertaan sesuai target
- 4) Menerima pendaftaran proyek dan peserta sektor informal

B. Kegiatan

Kegiatan KKKU yang dilaksanakan beragam dan berbeda setiap minggunya, dikarenakan penempatan yang berbeda setiap divisi tentunya aktivitas yang dilakukan berbeda. Kegiatan bidang pelayanan tersebut melakukan kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan yaitu membantu pengajuan klaim JHT. Pengajuan JHT melalui *website* Lapak Asik di BPJS Ketenagakerjaan atau lewat aplikasi JMO yang dilakukan dengan cara *online* untuk pengajuan klaim peserta. Membantu peserta pengajuan dalam menginput data yang dibutuhkan pada *website* Lapak Asik. *Input* data sudah selesai kemudian memberitahu kepada peserta yang melakukan pengajuan bahwa pengajuan tersebut sudah berhasil. Wawancara *online* akan dilakukan pegawai BPJS Ketenagakerjaan kurang lebih 2-3 hari setelah pengajuan.

Kegiatan pada bidang kearsipan yaitu memilah surat berdasarkan masalah yang ada misal surat *voucher* jaminan, surat dinas, surat formulir dan lain-lain. Pengarsipan dokumen perusahaan kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan dilakukan di gedung arsip menggunakan proses pengarsipan yang terdiri dari kegiatan pemindahan, pendataan, pengelompokan, dan penyimpanan sesuai jenis dokumen. Kegiatan penyimpanan terdiri atas penyimpanan di dalam *box* arsip, dan di dalam rak atau *roll opack*. Penyimpanan dilaksanakan secara berurutan sesuai dengan nomor arsip dan nomor *box* arsip.

Kegiatan bidang pemasaran dan kepesertaan melakukan pencocokan kartu tanda penduduk sesuai dengan nama daftar hadir dalam sosialisasi, lalu melakukan *penginputan* data peserta sosialisasi kedalam *website* BPJS Ketenagakerjaan. Memasukkan formulir kepesertaan dan brosur kedalam

amplop untuk dibagikan saat sosialisasi agar perusahaan yang akan mendaftar BPJS Ketenagakerjaan dapat mengisi formulir tersebut. Penyusunan kartu peserta BPJS Ketenagakerjaan sesuai divisi perusahaan. Memisahkan kartu dari kertas yang telah dicetak, kemudian memasukkan ke dalam plastik *laminating*, lalu mengelompokkan kartu peserta BPJS Ketenagakerjaan sesuai divisi perusahaan untuk mempermudah waktu pembagian kartu peserta BPJS Ketenagakerjaan

Kegiatan bidang keuangan membantu pegawai dalam melakukan pengurutan data iuran Bukan Penerima Upah. Mencetak pembayaran klaim pada jaminan pensiun berkala. Melakukan *scan* surat tagihan iuran lalu memasukkan kedalam amplop untuk dikirim ke perusahaan yang bersangkutan. Melakukan pengecekan data pada klaim JHT, JKM, dan JP.

3. POKOK MASALAH

Pelayanan publik yang ada di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Sukoharjo cukup baik dalam hal pelayanan publik didalam kantor. Penyelenggaraan pelayanan publik tidak terlepas dari badan hukum publik di BPJS Ketenagakerjaan masih banyak kekurangan yang terjadi. Masyarakat diluar masih kurang mengetahui tentang adanya jaminan sosial ketenagakerjaan. Pelayanan dalam kantor masih banyaknya pengaduan, keluhan yang disampaikan oleh masyarakat melalui media massa maupun langsung kepada unit pelayanan, baik menyangkut sistem dan prosedur pelayanan yang masih berbelit-belit, dan kurang konsisten sehingga tidak menjamin kepastian waktu dan biaya. Timbul keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan diluar kantor BPJS Ketenagakerjaan. Masyarakat kurang tau tentang kepesertaan dan program yang ada di BPJS Ketenagakerjaan salah satunya kepesertaan bukan penerima upah. Kepesertaan bukan penerima upah terdiri dari Pekerja Mandiri, Wirausaha, Freelancer, dan Kerja paruh waktu seperti petani, nelayan, tukang ojek, supir

anggot, pedagang, buruh, dll. Adapun kendala yang dihadapi dalam pelayanan publik di BPJS Ketenagakerjaan yaitu

A. Kendala Internal

1) Kurangnya Jumlah Pegawai

Kurangnya jumlah pegawai yang ada di BPJS Ketenagakerjaan menyebabkan terhambatnya pelayanan publik yang dilakukan petugas. Kota kecil seperti Sukoharjo ini masih kekurangan pegawai dikantor yang dapat menghambat pelayanan yang ada di dalam kantor. Melaksanakan pelayanan publik diperlukan jumlah pegawai sesuai dengan pelayanan publik, atau yang biasa di sebut dengan tenaga professional. Tenaga professional dalam hal ini harus mampu melakukan pelayanan publik dengan baik kepada masyarakat terutama untuk meningkatkan pelayanan publik pembuatan kartu peserta BPJS Ketenagakerjaan khususnya kepada peserta Bukan Penerima Upah (BPU). Kurangnya jumlah pegawai yang bertanggung jawab pada bidang Bukan Penerima Upah dapat menghambat pelayanan publik khususnya pelayanan publik yang dilakukan di luar Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukoharjo. Pembuatan kartu peserta BPJS Ketenagakerjaan juga akan terhambat karena pegawai yang ada dikantor kurang. Pegawai memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing jika banyak peserta Bukan Penerima Upah yang mendaftar menjadi anggota maka dalam pembuatan kartu peserta akan semakin lama karena pegawai juga mengurus pendaftaran kartu peserta Penerima Upah. Pegawai yang ada dikantor kurang fokus terhadap pelayanan publik diluar kantor.

Tabel 1 Struktur Organisasi dan Jumlah Pegawai

Struktur Organisasi	Jumlah Pegawai
Pelayanan dan Umum	2
Keuangan	1
Kepesertaan dan Pemasaran	3

B. Kendala eksternal

1) Kurangnya Sosialisai kepada Masyarakat

Sosialisasi merupakan hal yang penting untuk memberi informasi kepada masyarakat tentang bagaimana tata cara pengurusan atau pembuatan kartu peserta BPJS Ketenagakerjaan bidang Bukan Penerima Upah (BPU) Kantor Cabang Sukoharjo. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat pekerja informal terkait dengan program-program yang ada di BPJS Ketenagakerjaan dan persyaratan pembuatan Kartu peserta BPJS Ketenagakerjaan khususnya bidang Bukan Penerima Upah (BPU) menjadi hambatan tersendiri dalam memberikan pelayanan publik yang maksimal kepada masyarakat. Hal ini menyebabkan masyarakat kurang mengetahui informasi tentang pelayanan dan program yang diberikan. Pelayanan publik khususnya pembuatan Kartu Peserta BPJS Ketenagakerjaan Bidang Bukan Penerima Upah ini tidak maksimal terhadap masyarakat. BPJS Ketenagakerjaan mempunyai 4 program yaitu Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JK), Jaminan Pensiun (JP).

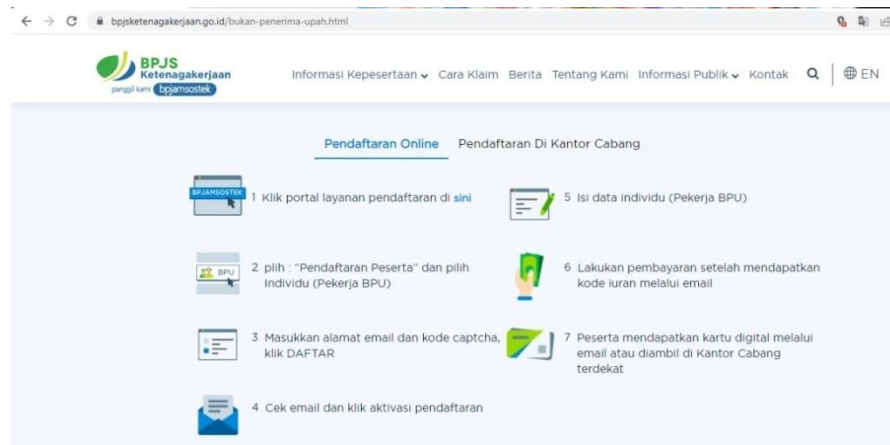
2) Kurangnya Kesadaran Masyarakat

Kesadaran masyarakat mengenai kelengkapan berkas administrasi sangat penting demi kelancaran pengurusan suatu pelayanan. Kelengkapan berkas tersebut dimaksudkan sebagai penunjang agar

pelayanan publik dapat dilakukan dengan waktu yang singkat. Kenyataan di lapangan, banyak ditemui masyarakat yang tidak mengetahui arti pentingnya kelengkapan data atau berkas, seperti yang sering terjadi adalah masyarakat yang kehilangan KTP dan kartu peserta BPJS Ketenagakerjaan. Hal ini dapat membuat pelayanan yang diberikan terganggu atau dapat menghambat pelayanan yang diberikan, karena pegawai harus mencari Nomor Induk KTP melalui proses mencari data pada komputer terlebih dahulu kemudian melakukan kelengkapan data administrasi. Dokumen persyaratan yang harus diketahui oleh peserta bukan penerima upah yang akan mendaftar di BPJS Ketenagakerjaan yaitu

- a. Memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK) atau Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- b. Alamat Email

Prosedur pendaftaran secara online Bukan Penerima Upah di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Sukoharjo



Gambar 3 Prosedur Pendaftaran secara online

Prosedur pendaftaran secara langsung datang ke kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukoharjo



Gambar 4 Prosedur Pendaftaran secara langsung

4. PEMBAHASAN

Kendala dan masalah di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Sukoharjo, terdapat beberapa solusi sebagai berikut

a. Menambah jumlah pegawai

Pegawai yang ada bertambah maka dalam pelayanan akan semakin lebih baik. Adapun pegawai yang bertanggung jawab pada bidang Bukan Penerima Upah agar semakin banyak lokasi yang dapat dijangkau untuk pendaftaran peserta Bukan Penerima Upah. Melaksanakan pelayanan publik yang dilakukan diluar Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sukoharjo. Proses pembuatan kartu peserta Bukan Penerima Upah BPJS Ketenagakerjaan harus ada pegawai yang menangani sendiri karena jika banyak peserta yang mendaftar akan menghabiskan waktu yang lama. Membuat mobil aplikasi yang sangat dibutuhkan saat melakukan penyelenggaraan pelayanan publik dalam pembuatan kartu peserta BPJS

Ketenagakerjaan bidang Bukan Penerima Upah yang dapat mempermudah pembuatan kartu saat di lapangan. Peserta yang mendaftar beragam terdiri dari peserta Bukan Penerima Upah maupun Penerima Upah dalam pembuatan kartu peserta akan mempermudah jika mempunyai mobil aplikasi yang dapat mencetak kartu peserta, membayar iuran program BPJS Ketenagakerjaan. Mobil ini sangat berguna dan memudahkan masyarakat jika dalam kantor sangat penuh antrian dapat mengantri lewat mobil aplikasi yang ada diluar kantor BPJS Ketenagakerjaan. Masyarakat yang jauh dari lokasi kantor dapat mengantri lewat mobil aplikasi yang ada diluar kantor BPJS Ketenagakerjaan. Meminimalisir keluhan yang ada dalam pelayanan di kantor BPJS Ketenagakerjaan. Contoh mobil aplikasi yang sudah ada di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota sudah mulai berkembang.



Gambar 5 Mobil Aplikasi BPJS Ketenagakerjaan

- b. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat diluar BPJS Ketenagakerjaan

Sosialisasi dapat dilakukan melalui paguyuban atau komunitas yang ada pada masyarakat atau lewat kepala desa setempat. Meningkatkan promosi dalam program-program yang ada di BPJS Ketenagakerjaan Bukan

Penerima Upah yang dapat dilakukan melalui media cetak maupun media elektronik. Peningkatan promosi ini akan meningkatkan penyebaran informasi tentang pentingnya jaminan sosial bagi tenaga kerja. Pegawai divisi kepesertaan dan pemasaran BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Sukoharjo lebih menekankan di setiap sosialisasi maupun bentuk promosi lainnya kepada masyarakat mengenai persyaratan administrasi dalam pembuatan kartu peserta BPJS Ketenagakerjaan bidang Bukan Penerima Upah dan menekankan perbedaan antara program-program BPJS Kesehatan dengan BPJS Ketenagakerjaan agar pengenalan publik terhadap kedua program tersebut tidak tertukar. Penyebarluasan informasi tersebut masyarakat lebih memiliki pemahaman mengenai BPJS Ketenagakerjaan Bukan Penerima Upah. Jumlah peserta yang mendaftar dan membuat kartu peserta BPJS Ketenagakerjaan Bukan Penerima Upah akan terus meningkat.

c. Meningkatkan kesadaran masyarakat

Meningkatkan kesadaran masyarakat dapat dilakukan dengan cara memperbanyak jaringan kemitraan yang terpercaya untuk meningkatkan kerja sama dan promosi mengenai penjangkauan peserta Bukan Penerima Upah di setiap kegiatan pelayanan publik yang dilakukan di luar kantor. Memaksimalkan penyebaran informasi pembuatan kartu peserta BPJS Ketenagakerjaan bidang bukan Penerima Upah dengan penggunaan *website* dan membagikan brosur Bukan Penerima Upah kepada masyarakat seperti pedagang, petani, nelayan dll. Masyarakat akan lebih paham mengenai jaminan tenaga kerja. Kesadaran dalam kelengkapan dokumen juga sangat berpengaruh dalam pelayanan publik. Dokumen yang lengkap akan membuat proses pelayanan publik semakin cepat dan baik.

5. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Menguraikan hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan publik dalam judul Pelayanan Publik bagi Peserta Bukan Penerima Upah di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan Kantor Cabang Sukoharjo, pembahasan tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut

- 1) Pegawai yang ada bertambah maka dalam pelayanan akan semakin lebih baik. Pegawai yang bertanggung jawab pada bidang Bukan Penerima Upah agar semakin banyak lokasi yang dapat dijangkau untuk pendaftaran peserta Bukan Penerima Upah.
- 2) Sosialisasi dilakukan melalui paguyuban atau komunitas yang ada dimasyarakat atau lewat kepala desa setempat. Meningkatkan promosi dalam program-program BPJS Ketenagakerjaan Bukan Penerima Upah dapat dilakukan melalui media cetak maupun media elektronik.
- 3) Meningkatkan kesadaran masyarakat dapat dilakukan dengan cara memperbanyak jaringan kemitraan yang terpercaya untuk meningkatkan kerja sama dan promosi mengenai penjangkauan peserta Bukan Penerima Upah di setiap kegiatan pelayanan publik yang dilakukan di luar kantor.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, saran yang diberikan untuk Kantor BPJS Ketenagakerjaan Sukoharjo antara lain sebagai berikut

- 1) Meningkatkan jumlah pegawai dapat dilakukan dengan merekrut pegawai di Kantor BPJS Ketenagakerjaan agar pegawai dapat melakukan tugas dan wewenang masing-masing. Pelayanan yang dilakukan akan lebih baik.

- 2) Perlu melakukan pembuatan brosur dan menyebarkan kepada kelompok atau paguyuban yang ada disekitar Kota Sukoharjo melalui media cetak maupun elektronik.
- 3) Meningkatkan motivasi terhadap masyarakat tentang adanya jaminan sosial ketenagakerjaan dan memperbanyak jaringan kemitraan agar meningkatkan Kerjasama.

DAFTAR PUSTAKA

<https://bkd.jogjaprov.go.id/informasi-publik/artikel/perkembangan-pelayanan-publik-dalam-rangka-mewujudkan-pelayanan-prima>

<https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id> Kepesertaan Bukan Penerima Upah (BPU)

UU No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial

LAMPIRAN

Nama : Lurina Riyanti
 Nim : 19110083
 Program Studi : S1 Manajemen
 Judul : Pelayanan Publik bagi Peserta Bukan Penerima Upah di
 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)
 Ketenagakerjaan Kantor Cabang Sukoharjo

Lampiran 1 Logbook Mahasiswa

No	Tanggal	Kegiatan
1.	02 – 04 Februari 2022	a. Memilah surat masuk menurut jenis surat b. Mengurutkan tanggal dan bulan pada surat masuk c. Mencari NPP surat pada perusahaan lalu dimasukkan kedalam box file
2.	07-11 Februari 2022	a. Memasukkan kartu peserta BPJS kedalam laminating b. Memasukkan kartu dan surat kedalam amplop c. Merekap data peserta klaim JHT ke file arsip BPJS d. Melakukan perapian data arsip Peserta BPJS Ketenagakerjaan
3.	14-18 Februari 2022	a. Sosialisasi program BPJS Ketenagakerjaan bersama Kementrian Agama Kantor Kabupaten Sukoharjo b. Menempelkan daftar perusahaan kedalam

		box file c. Memasukkan surat berdasarkan NPP perusahaan d. Memasukkan surat dan formulir dalam amplop untuk sosialisasi
4.	21-25 Februari 2022	a. Mencocokkan nomer surat dengan file Jakon BPJS Ketenagakerjaan b. Mencari data yang tidak ada dalam file Jakon BPJS Ketenagakerjaan c. Membantu pengajuan JHT lewat online d. Melengkapi data-data peserta klaim JHT
5.	01-02 Maret 2022	a. Mencetak surat iuran JP Berkala b. Menstample surat untuk perusahaan saat melakukan sosialisasi
6.	04 Maret 2022	a. Menginput data peserta yang akan mendaftar BPJS Ketenagakerjaan kedalam sistem kepesertaan
7.	07-11 Maret 2022	a. Memasukkan surat tanda bukti kepesertaan BPJS ke dalam amplop b. Memasukkan kartu peserta BPJS Ketenagakerjaan ke dalam laminating c. Scan surat tagihan iuran BPU d. Mencocokkan bukti pembayaran iuran BPU dengan data pada BPJS Ketenagakerjaan
8.	14-18 Maret 2022	a. Mencari nama ahli waris JKK pada akun smile b. Mencocokkan nomer identitas bukti

		pembayaran iuran BPU c. Mengetik daftar hadir sosialisasi program BPJS Ketenagakerjaan kepada Kelompok tani d. Mencetak kartu peserta BPJS Ketenagakerjaan e. Melipat surat kepesertaan dan memasukkan kartu peserta
9.	21-25 Maret 2022	a. Memindah data dan mencari nomer NPP perusahaan yang menunggak iuran BPJS Ketenagakerjaan b. Menscan dokumen peserta JKK c. Mengetik daftar retur surat periode bulan maret 2022 d. Menulis data peserta JKK Tahap I dan Tahap II
10.	28-31 Maret 2022	a. Memasukkan kartu peserta BPJS kedalam plastik laminating b. Menscan dokumen persyaratan beasiswa bagi peserta BPJS c. Mengurutkan rekap BPU

Lampiran 2 Kegiatan Selama Magang





Lampiran 3 Daftar Absensi Selama Magang



STIE Surakarta

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA

Jl. Slamet Riyad, Sukoharjo 57143

Telp. (0271) 717788 Fax. (0271) 724810

Kartasari, Sukoharjo, Surakarta

Website: www.stiesurakarta.ac.id

Email: info@stiesurakarta.ac.id / sties1@yahoo.co.id

DAFTAR HADIR KULIAH KERJA USAHA (KKU)

Nama mahasiswa
NIM
Dosen Pembimbing, WA
Nama Perusahaan
Alamat Perusahaan
Periode KKU

LURINA ERYANTI
19110085
19110085
BPS Ketenagakerjaan Sukoharjo
02 Februari 2022 - 31 Maret 2022

Januari 2022

					Sabtu / 1	Minggu / 2
Senin / 3	Selasa / 4	Rabu / 5	Kamis / 6	Jumat / 7	Sabtu / 8	Minggu / 9
Senin / 10	Selasa / 11	Rabu / 12	Kamis / 13	Jumat / 14	Sabtu / 15	Minggu / 16
Senin / 17	Selasa / 18	Rabu / 19	Kamis / 20	Jumat / 21	Sabtu / 22	Minggu / 23
Senin / 24	Selasa / 25	Rabu / 26	Kamis / 27	Jumat / 28	Sabtu / 29	Minggu / 30
Senin / 31						

Februari 2022

					Sabtu / 5	Minggu / 6
	Selasa / 1	Rabu / 2	Kamis / 3	Jumat / 4	Sabtu / 5	Minggu / 6
Senin / 7	Selasa / 8	Rabu / 9	Kamis / 10	Jumat / 11	Sabtu / 12	Minggu / 13
Senin / 14	Selasa / 15	Rabu / 16	Kamis / 17	Jumat / 18	Sabtu / 19	Minggu / 20
Senin / 21	Selasa / 22	Rabu / 23	Kamis / 24	Jumat / 25	Sabtu / 26	Minggu / 27
Senin / 28						

Maret 2022

					Sabtu / 5	Minggu / 6
	Selasa / 1	Rabu / 2	Kamis / 3	Jumat / 4	Sabtu / 5	Minggu / 6
Senin / 7	Selasa / 8	Rabu / 9	Kamis / 10	Jumat / 11	Sabtu / 12	Minggu / 13
Senin / 14	Selasa / 15	Rabu / 16	Kamis / 17	Jumat / 18	Sabtu / 19	Minggu / 20
Senin / 21	Selasa / 22	Rabu / 23	Kamis / 24	Jumat / 25	Sabtu / 26	Minggu / 27
Senin / 28	Selasa / 29	Rabu / 30	Kamis / 31			

April 2022

				Jumat / 1	Sabtu / 2	Minggu / 3
Senin / 4	Selasa / 5	Rabu / 6	Kamis / 7	Jumat / 8	Sabtu / 9	Minggu / 10
Senin / 11	Selasa / 12	Rabu / 13	Kamis / 14	Jumat / 15	Sabtu / 16	Minggu / 17
Senin / 18	Selasa / 19	Rabu / 20	Kamis / 21	Jumat / 22	Sabtu / 23	Minggu / 24
Senin / 25	Selasa / 26	Rabu / 27	Kamis / 28	Jumat / 29	Sabtu / 30	

Pimpinan / Direktur Instansi /
Badan Usaha

 **BPJS Ketenagakerjaan**
SUKOHARJO SLAMET RIYADI

Tri Hendayani D.