

**LAPORAN  
KULIAH KERJA LAPANGAN**

**EFEKTIVITAS KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN  
PESERTA BPJS DALAM MEMPEROLEH DANA JAMINAN  
SOSIAL  
(Studi Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota)**



**Disusun Oleh :**

**ANNISA RAMADHANI**

**17.852.0060**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**MEDAN**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**2020**

**LAPORAN  
KULIAH KERJA LAPANGAN**

**EFEKTIVITAS KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN  
PESERTA BPJS DALAM MEMPEROLEH DANA JAMINAN  
SOSIAL**

**(Studi Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota)**



**Disusun Oleh :**

**ANNISA RAMADHANI**

**17.852.0060**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**MEDAN**

**2020**

## LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Kuliah kerja lapangan ini saya buat dengan sejujurnya dan telah diterima oleh Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Judul Laporan KKL : EFEKTIFITAS KINERJA KARUAWAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA BPJS DALAM MEMPEROLEH DANA JAMINAN SOSIAL.


Nama : ANNISA RAMADHANI  
NPM : 178.520.060  
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK  
Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK


Mengesahkan :

Medan, 14 Agustus 2020

Mahasiswa Pelaksana KKL

Dosen Pembimbing KKL

  
(Annisa Ramadhani)  
NPM.178520060

  
(Nasrullah Hidayat, S.Pd, M. Sc)  
NIDN. 061103201

Mengetahui :

Ketua Prodi Administrasi Publik

(Nina Angelia, S.Sos, M.Si)  
NIDN. 0126098304

## KATA PENGANTAR

Asslamualaikum warahmatullahiwabarakatuh, Puji Syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya Laporan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) ini dapat terselesaikan dengan baik, tepat pada waktunya. Dengan membuat laporan ini penulis bisa diharapkan mampu untuk lebih mengenal tentang dunia kerja yang nantinya akan saya jalani.

Penulis sadar, sebagai seorang mahasiswa yang masih dalam proses pembelajaran, masih banyak hal yang harus saya pelajari. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat positif, guna penulisan laporan yang lebih baik lagi dimasa yang akan datang.

Harapan penulis, semoga laporan yang sederhana ini, dapat memberi manfaat dan menambah ilmu penulis penulis dikemudian hari nanti. Akhir kata saya mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, Semoga Allah Swt selalu melimpahkan rahmat dan hidayah nya kepada kita semua.

Medan, 14 Agustus 2020

Penulis,

Annisa Ramadhani

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Bidang Yang Diminati.....	2
1.3. Target KKL.....	2
1.4. Alasan Memilih Lokasi KKL.....	2
BAB II LOKASI KEGIATAN KKL.....	3
2.1. Sejarah Lokasi KKL.....	3
2.2. Visi dan Misi.....	5
2.3. Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan.....	5
2.4. Uraian Pekerjaan.....	6
BAB III PELAKSANAAN PROGRAM KKL.....	12
3.1. Bentuk Kegiatan KKL.....	12
3.2. Prosedur KKL.....	12
BAB IV ANALISIS KULIAH KERJA LAPANGAN.....	15
4.1. Program Jaminan Sosial BPJS Ketenagakerjaan.....	15
1. JKK (Jaminan Kecelakaan Kerja).....	15
3. JP (Jaminan Pensiun).....	16
4. JHT (Jaminan Hari Tua).....	16
4.2. Standar Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan.....	17
4.3. Hubungan Administrasi dan SDM dengan BPJS Ketenagakerjaan.....	19

4.4. Indikator Kualitas Pelayanan Publik .....	21
4.5. Kendala Yang Dihadapi .....	22
BAB V PENUTUP .....	24
5.1. Kesimpulan.....	24
5.2. Saran.....	24
DAFTAR PUSTAKA .....	25
LAMPIRAN.....	26
1. Dokumentasi Daftar Gambar .....	26
2. Daftar Nilai KKL .....	29
3. Surat Keterangan KKL .....	30
4. Daftar Hadir KKL .....	31
5. Agenda Harian .....	33

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Mahasiswa memiliki peran yang besar dalam proses pembangunan bangsa ini. Sebagai *Agen of Change*, Mahasiswa berperan untuk melakukan perubahan-perubahan yang dianggap perlu untuk mencapai kemajuan. Perubahan-perubahan itu sendiri dapat dalam bidang politik, ekonomi, sosial dan budaya dan atau lainnya sesuai dengan kebutuhan bangsa. Terkait dengan hal tersebut, Mahasiswa diharapkan memiliki kemampuan nyata yang dapat diterapkan dalam bidang bisnis maupun publik. Hanya dengan belajar dibangku kuliah, tidaklah cukup untuk membekali Mahasiswa agar memiliki kemampuan yang memadai. Perlu adanya kunjungan secara nyata sebagai pengalaman aplikatif.

Agar dapat memahami dan memecahkan setiap permasalahan yang muncul di dunia kerja, maka mahasiswa perlu melakukan kegiatan pelatihan kerja secara langsung di instansi / lembaga yang relevan dengan program pendidikan yang diikuti, sebab untuk dapat terjun langsung dimasyarakat tidak hanya dibutuhkan pendidikan yang formal namun juga diperlukan keterampilan dan pengalaman pendukung untuk lebih mengenali bidang pekerjaannya yang sesuai dengan keahlian yang dimiliki.

Kuliah Kerja Lapangan adalah salah satu bentuk belajar praktik yang merupakan agenda rutin yang dilakukan oleh Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Kegiatan tersebut diikuti oleh mahasiswa/mahasiswi semester VI dengan bobot 3 SKS dan beberapa dosen yang mendampingi. KKL dilakukan bertujuan untuk menambah pengetahuan dan pengalaman mengenai dunia kerja sehingga mahasiswa dapat menyelaraskan dengan teori yang sudah didapat di tiap kunjungan yang dilakukan selain itu para mahasiswa selanjutnya diberikan tugas untuk melaporkan hasil kunjungan tersebut dalam bentuk laporan.

## **1.2. Bidang Yang Diminati**

Administrasi Publik adalah salah satu jurusan di Universitas Medan Area yang membahas tentang pelayanan publik yang merupakan salah satu tugas dan fungsi penting pemerintah untuk menjalankan tugasnya dalam menyelenggarakan dan mengatur negara melalui instansi pemerintah dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa / pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

## **1.3. Target KKL**

Lokasi Instansi KKL yang saya pilih untuk melaksanakan kegiatan kuliah kerja lapangan (KKL) yakni pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota yang merupakan badan hukum publik yang bertugas melindungi seluruh para pekerja untuk mensejahterakan dan memberikan perlindungan para pekerja dengan melalui 4 program jaminan sosial diantaranya : JKK (Jaminan Kecelakaan Kerja) , JHT (Jaminan Hari Tua) , JKM (Jaminan Kematian) dan JP (Jaminan Pensiun).

## **1.4. Alasan Memilih Lokasi KKL**

Sesuai dengan judul laporan kkl yang saya ambil, alasan saya memilih lokasi KKL di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota karena saya ingin memahami lebih dalam tentang tata cara perusahaan BPJS Ketenagakerjaan dalam memproses dana jaminan sosial dan menelaah serta mengobservasi kualitas kinerja pegawai apakah sudah efektif dengan standar pelayanan perusahaan mereka untuk mengetahui apakah para peserta BPJS Ketenagakerjaan tersebut merasa puas terhadap pelayanan perusahaan mereka dalam memproses dana jaminan sosial tersebut.



## **BAB II**

### **LOKASI KEGIATAN KKL**

#### **2.1. Sejarah Lokasi KKL**

Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab 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. 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. Selanjutnya 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. 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, 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. 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.

## **2.2. Visi dan Misi**

Dibawah ini adalah visi dan misi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan.

### **1. Visi BPJS Ketenagakerjaan**

“Menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial kebanggaan bangsa, yang Amanah, Bertata kelola baik, serta unggul dalam Operasional dan Pelayanan”.

### **2. Misi BPJS Ketenagakerjaan**

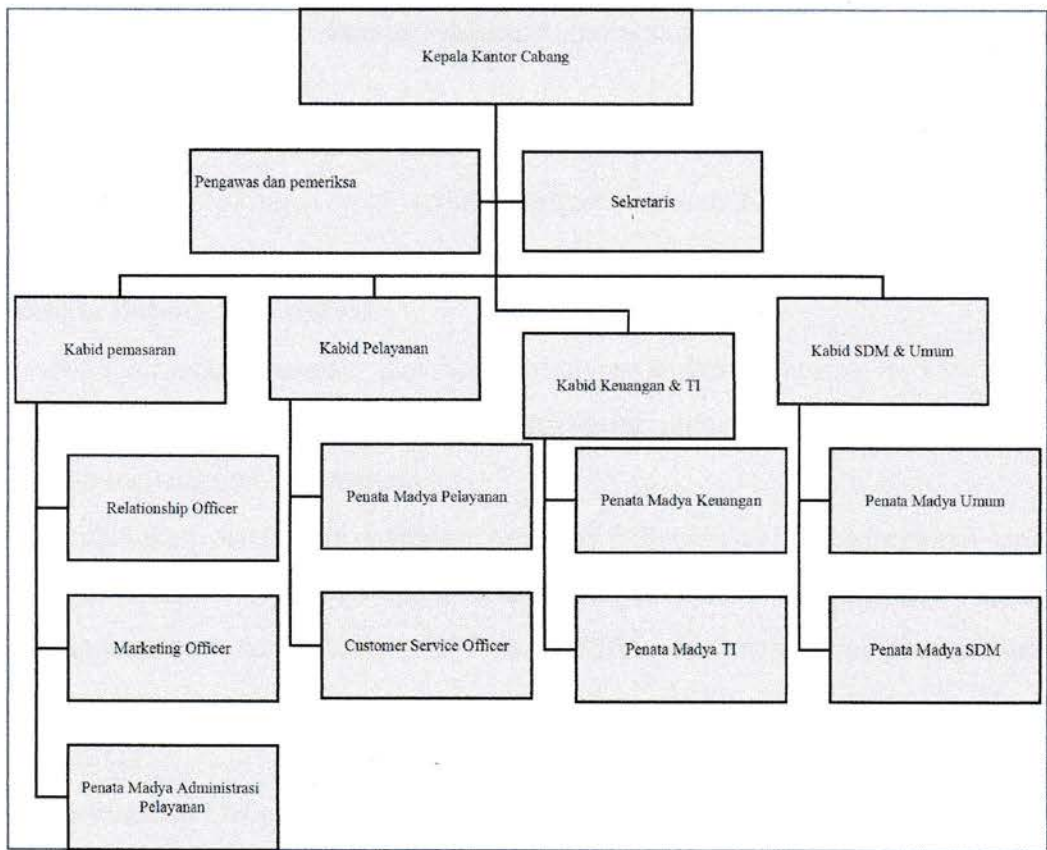
Melalui program jaminan sosial ketenagakerjaan, BPJS Ketenagakerjaan berkomitmen untuk:

- Melindungi dan mensejahterakan seluruh pekerja dan keluarganya.
- Meningkatkan produktifitas dan daya saing pekerja.
- Mendukung pembangunan dan kemandirian perekonomian nasional.

## **2.3. Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan**

Struktur organisasi adalah satu bagan yang menggambarkan secara skematis penetapan tugas-tugas, fungsi wewenang serta tanggung jawab masing-masing dengan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya sesuai dengan bakat, pendidikan, pengalaman, dan keahlian. Struktur organisasi berfungsi untuk menyelenggarakan tugas perusahaan untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan oleh kantor dan karyawan, sehingga mereka mengetahui kewajiban, tugas, wewenang dan tanggung jawab serta karyawan dapat mengerjakan tugas yang dibebankan kepadanya dengan baik dan penuh tanggung jawab. Melalui struktur organisasi yang baik, pengaturan pelaksanaan pekerjaan dapat diterapkan, sehingga efisiensi dan efektifitas kerja dapat diwujudkan melalui kerja sama dengan koordinasi yang baik sehingga tujuan perusahaan dapat dicapai. Adapun struktur organisasi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Medan Kota dapat dilihat pada gambar 2.3 berikut ini:

## STRUKTUR ORGANISASI BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG MEDAN



**Gambar 2.2 :** Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Medan Kota

**Sumber :** Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota (2016)

### 2.4. Uraian Pekerjaan

Berikut ini adalah uraian pekerjaan dari setiap bagian pada struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Medan Kota yang terdiri dari :

#### 1. Kepala Kantor Cabang

- Menyusun rencana kerja dan anggaran kantor cabang dan merencanakan pengendalian kegiatan kerja untuk pencapaian kinerja kantor cabang.
- Mengkoordinasikan terselenggaranya sistem informasi kantor cabang dan mengendalikan pembuatan laporan dan kegiatan administratif seluruh bidang agar dapat disajikan secara benar, tepat waktu dan akurat.

## **2. Sekretaris / Pengawas**

- Mengatur jadwal acara dan kegiatan kepala kantor cabang, menyiapkan bahan dan/atau membuat konsep dokumen, melaksanakan tata persuratan bagi kepala kantor cabang.
- Mengelola rapat kepala kantor cabang, agar dapat berjalan lancar serta mengelola dokumen yang terkait dengan kegiatan Kepala Kantor Cabang, agar terdokumentasi dan mudah diakses.

## **3. Kepala Bidang Pemasaran**

- Menghimpun informasi dan berbagai instansi dan organisasi terkait untuk mendapatkan data perusahaan sebagai dasar untuk menyusun data potensi dan menetapkan kepesertaan.
- Melakukan pembinaan terhadap Account Officer (AO) untuk tercapai tertib administrasi (kepesertaan, iuran, penyelesaian rekonsiliasi) dalam rangkapenerbitan sertifikat, KPJ dan RSJHT, dan memonitor penyampaian data upah secara bulanan dari perusahaan untuk kelancaran penerbitan RSJHT.

## **4. Relationship Officer**

- Menyusun usulan pengelolaan kepesertaan dan mengkoordinasikan pengumpulan data peserta serta melaksanakan kegiatan pembinaan kepada peserta.
- Memberikan pelayanan dan menangani keluhan peserta dengan cepat dan tepat, melakukan pembinaan kepada timnya guna tercapainya tertib administrasi, terjadinya hubungan baik dengan peserta dan meningkatkan kepesertaan dan iuran yang telah ditetapkan.

## **5. Marketing Officer**

- Melaksanakan penilain kinerja sesuai dengan prosedur, guna memperoleh hasil penilaian yang valid dan akurat dan membuat rencana kerja perluasan dan pembinaan kepesertaan sesuai target yang telah ditentukan.
- Melakukan penyuluhan kepada Perusahaan Wajib Belum Daftar (PWBD) dan peserta.

- Meneliti dokumen pendaftaran kepesertaan dan upah tenaga kerja, menghitung dan menerbitkan penetapan iuran serta merekam data kepesertaan, meneliti serta mengoreksi data mutasi kepesertaan, mengirimkan sertifikat KPJ, KPK, DUTK, D/RSJHT dan lain-lain ke perusahaan.

#### **6. Penata Madya Administrasi Pemasaran**

- Melakukan perekam data potensi-potensi dan mencocokkan antara data potensi dengan database data potensi.
- Mengendalikan formulir pendaftaran dan administrasi kepesertaan serta embuat laporan hasil kegiatan bidang pemasaran.

#### **7. Kepala Bidang Pelayanan**

- Mengkoordinasikan proses penetapan jaminan, guna memperoleh besaran jaminan yang akurat dan mengkoordinasikan kegiatan pelayanan bagi peserta, agar sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan dan mengkoordinasikan penyelesaian keluhan peserta, guna meningkatkan kepuasan peserta.
- Memantau kinerja petugas pelayanan (Customer Service), untuk memastikan terpenuhinya standar pelayanan yang telah ditetapkan serta menyusun laporan kegiatan guna mendukung penyusunan laporan kegiatan cabang.

#### **8. Penata Madya Pelayanan**

- Mengumpulkan dan mengkomplikasi data pelayanan untuk mendukung atasan dalam penyusunan rencana kerja dan anggarantahunan.
- Memberikan dokumen dan memproses klaim sehingga pengajuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM) dapat selesai tepat waktu.
- Menyusun rekapitulasi kasus klaim dan melaksanakan proses klaim dan melaksanakan proses seleksi mitra PPK serta mengolah dan memantau kinerja mitra PPK.
- Menyimpan dokumen data bidang pelayanan untuk mempermudah pencarian data dan menyusun laporan hasil kinerja sebagai pertanggungjawaban kegiatan kerja.

## **9. Customer Service Officer**

- Memberikan pelayanan informasi program BPJS Ketenagakerjaan dan menerima keluhan peserta untuk meningkatkan pelayanan yang cepat dan akurat.
- Menerima, meneliti kelengkapan dan keabsahan dokumen pendaftaran, dokumen pembayaran iuran dan dokumen pengajuan pembayaran jaminan untuk jaminan yang baik dan benar.
- Menerima dan memeriksa dokumen permintaan koleksi sertifikat, KPJ, KPK dan RPSJHT dan menerima surat keterangan perawatan rumah sakit dan menyerahkan surat jaminan rawat kepada peserta, menertibkan kwitansi/voucher iuran dan mencetak daftar penerimaan iuran harian. f. Menetapkan besarnya Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Kematian (JKM) dan mencetak pembayaran jaminan secara harian.
- Menertibkan surat pemberitahuan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Kematian (JKM) yang siap bayar dan memastikan terselenggaranya laporan yang benar dan akurat serta tepat waktu.

## **10. Kepala Bidang Keuangan dan Teknologi Informasi (TI)**

- Mengkomplikasikan rencana anggaran tiap unit kerja, untuk memperoleh acuan dalam pengelolaan dana dan mengkoordinasikan pengelolaan keuangan, agar kegiatan operasional cabang dapat berjalan lancar, efektif dan efisien.
- Mengkoordinasikan pencatatan transaksi keuangan, untuk mendukung penyajian laporan keuangan yang lengkap dan akurat dan mengkoordinasikan kegiatan pemenuhan kewajiban perpajakan kantor cabang, untuk memastikan kewajiban perpajakan kantor cabang, untuk memastikan kewajiban perpajakan telah dipenuhi sesuai ketentuan.

## **11. Penata Madya Keuangan**

- Mengkomplikasi rencana kerja dan anggaran tahunan cabang guna mendukung proses penyusunan dan melaksanakan pencatatan keuangan secara akurat sebagai landasan penyusunan laporan keuangan serta mengelola

administrasi dan melaksanakan perhitungan iuran, melaksanakan pengendalian keuangan, memproses pembayaran klaim jaminan yang akan ditransfer untuk memenuhi kewajiban penjamin pada para peserta.

- Melaksanakan pemenuhan kewajiban perpajakan perusahaan serta menyusun laporan hasil kerja sebagai pertanggungjawaban atas kegiatan kerja.

#### **12. Penata Madya Teknologi Informasi (TI)**

- Menyusun, merencanakan kebutuhan sarana pengolahan data untuk kantor cabang, mengendalikan pemeliharaan peralatan dan fasilitas komputer, meliputi perangkat lunak, perangkat keras berikut jaringannya.
- Memastikan terselenggaranya (iuran jaminan keuangan) secara periode untuk data warehouse dan memelihara pengamanan dari sistem komputerisasi untuk pelangsungan operasional serta memastikan terselenggaranya pemutakhiran database juga memonitor perkembangan pemakaian space database dengan mengevaluasi kapasitas server untuk kelancaran pengolahan database.

#### **13. Kepala Bidang SDM (Sumber Daya Manusia) dan Umum**

- Merencanakan dan mengusulkan kebutuhan pegawai serta pengembangannya untuk optimalisasi kegiatan kantor cabang, menyusun rencana pengadaan sarana/prasarana kantor cabang untuk kelancaran pelaksanaan tugas, dan memastikan tersedianya Formulir Induk BPJS untuk kelancaran pelayanan peserta.
- Memastikan terlaksananya administrasi dan pembinaan pegawai untuk meningkatkan kinerja pegawai, mempersiapkan pelaksanaan Diklat penyegaran untuk meningkatkan keterampilan dan wawasan pegawai.
- Memastikan terlaksananya pemberian hukuman dan usulan penghargaan untuk menegakkan disiplin pegawai dan meningkatkan motivasi kerja dan memastikan terselenggaranya laporan magang yang benar dan akurat serta tepat waktu.
- Mengkoordinir proses penilaian kinerja sesuai prosedur, guna memperoleh hasil penilaian kinerja yang valid dan akurat.

#### **14. Penata Madya SDM (Sumber Daya Manusia)**



- Mengkoordinir pelaksanaan penilaian kinerja pegawai, melaksanakan kegiatan pengembangan pegawai, mengidentifikasi kebutuhan pelatihan.
- Mengkoordinasikan pemberian hak bagi pegawai sesuai ketentuan, sehingga hak pegawai terpenuhi tepat waktu.
- Menyusun laporan hasil kerja sesuai pertanggungjawaban atas kegiatan kerja.

#### **15. Penata Madya Umum**

- Melaksanakan kegiatan kesekretariatan, pengelolaan arsip dan layanan umum lainnya, untuk mendukung kelancaran kegiatan operasional.
- Melaksanakan pengelolaan aset sehingga dapat diberdayakan secara optimal.
- Melaksanakan penyediaan barang/jasa, sehingga tersedia tepat mutu dan tepat waktu.
- Melaksanakan pengelolaan atas kontrak kerja penyediaan barang/jasa dan mengelolah database vendor untuk administrasi dan kelancaran kegiatan pengadaan.
- Melaksanakan program komunikasi dengan internal dan eksternal perusahaan serta menyusun laporan hasil kerja sesuai pertanggungjawaban atas kegiatan kerja.

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN PROGRAM KKL**

#### **3.1. Bentuk Kegiatan KKL**

Pelaksanaan kuliah kerja lapangan (KKL) sebagai salah satu proses pengenalan dunia kerja dengan segala aktifitas, khususnya kegiatan operasional-operasional dalam suatu perusahaan atau instansi. Pelaksanaan kuliah kerja lapangan menjadi sangat berharga bagi penulis, penulis melaksanakan KKL di :

Nama Instansi KKL :BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota

Alamat KKL :Jl. Kapten Pattimura No.334,Kel Darat Kec Medan baru

Pelaksanaan kuliah kerja lapangan (KKL) dilaksanakan selama 1 bulan lamanya terhitung dari tanggal 15 Juli 2020 sampai 14 Agustus 2020. Dengan jadwal 5 hari kerja dan 2 hari libur, Jam kerja dimulai dari pukul 08.30 sampai 17.00 dari hari Senin-Jumat selama akhir tanggal kkl.

Selama melaksanakan kuliah kerja lapangan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota Penulis ditempatkan di bagian **Penata Madya Pelayanan**. Adapun bentuk kegiatan yang dilaksanakan penulis selama melaksanakan magang adalah\*sebagai berikut :

- Memeriksa Vokasi masuk dari email dan Mencetak data Peserta Pelatihan Vokasi
- Memeriksa Kelengkapan berkas dan pembatalan klaim Tenaga Kerja
- Menginput data laporan penyerahan tagihan JKK dari Rumah Sakit
- Mengentri data antrian online peserta JHT
- Menginput data Pelatihan Vokasi Tenaga Kerja

#### **3.2. Prosedur KKL**

Adapun prosedur yang diberikan kepada penulis selama mengikuti proses kegiatan kuliah kerja lapangan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota adalah sebagai berikut :

- **Memeriksa Vokasi masuk dari email dan Mencetak data Peserta Pelatihan Vokasi**

Dalam kegiatan ini penulis memiliki tugas yakni memeriksa vokasi data yang masuk dari peserta yang mengikuti kegiatan pelatihan vokasi di BPJAMSOSTEK. Penulis juga diberikan tugas memeriksa nama-nama peserta, NIK peserta, dan kelengkapan berkas yang dikirim para peserta seperti Foto ktp, surat keterangan kerja dan berkas pendukung lainnya dari email perusahaan lalu mencetak / mengprint data vokasi pelatihan peserta dan mengarsip sesuai dengan masing-masing data peserta pelatihan yang menjadi peserta vokasi pelatihan.

- **Memeriksa Kelengkapan berkas dan pembatalan klaim Tenaga Kerja**

Dalam melakukan kegiatan administrasi khususnya dibidang yang ditempatkan pembimbing instansi kkl kepada penulis pada lokasi kkl yaitu Penata Madya Pelayanan yang juga bertugas memeriksa kelengkapan berkas data peserta JKK dan JHT seperti kode klaim, nomor referensi dan juga peserta yang mengalami pembatalan klaim/pencairan dana dengan alasan-alasan tertentu seperti sudah bekerja ditempat yang baru, nomor telfon yang tertera tidak dapat di hubungi, serta beberapa berkas yang tidak lengkap.

- **Menginput data laporan penyerahan tagihan JKK dari Rumah Sakit**

Dalam kegiatan ini penulis diberikan tugas menginput tagihan dari pihak rumah sakit yang akan dibayarkan oleh pihak BPJAMSOSTEK yang dikarenakan terjadinya kecelekaan disaat jam bekerja pada karyawan di perusahaan tempat ia bekerja. Lalu penulis memeriksa berkas tagihan nya apakah sudah lengkap sesuai dengan nomor referensi peserta dan kode klaim JKK nya serta menyusun menjadi satu berkas sesuai dengan nama-nama dari beberapa pihak Rumah Sakit yang terkait.

- **Mengentri data antrian online peserta JHT**

Disini penulis ditugaskan untuk mengentri data para peserta jaminan hari tua (JHT) secara online, yang dijadikan dalam satu antrian pada setiap tanggalnya dengan mengentri Nama peserta, NIK peserta, dan No Hp (WA) peserta yang akan diinput kedalam antrian online kepersertaan.

- **Menginput data Pelatihan Vokasi Tenaga Kerja**

Dalam kegiatan ini penulis ditugaskan untuk menginput data pelatihan Vokasi seperti membuat data absen login-logout , membuat formulir penilaian peserta vokasi dan membuat surat pernyataan bahwasanya para tenaga kerja yang sudah mengikuti pelatihan tsb telah selesai melakukan kegiatan pelatihan vokasi yang diberikan dari pihak BPJAMSOSTEK.

## **BAB IV**

### **ANALISIS KULIAH KERJA LAPANGAN**

#### **4.1. Program Jaminan Sosial BPJS Ketenagakerjaan**

##### **1. JKK (Jaminan Kecelakaan Kerja)**

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 bekerja.

Cakupan perlindungan JKK BPJSTK meliputi:

- Perlindungan atas risiko Kecelakaan Kerja, perawatan kebutuhan medis.
- Santunan upah selama tidak bekerja (6 bulan pertama 100%, 6 bulan kedua 75%, seterusnya hingga sembuh 50%)
- Santunan Kematian akibat kecelakaan kerja dan bantuan Beasiswa untuk 1 orang anak untuk meneruskan pendidikannya, serta bantuan untuk pekerja yang mengalami kecelakaan kerja untuk kesiapan kembali bekerja.

##### **Kategori biaya santunan yang diberikan program JKK BPJSTK :**

- a. Kategori Pekerja Penerima Upah
- b. Kategori Pekerja Bukan Penerima Upah
- c. Kategori Jasa Konstruksi

##### **2. JKm (Jaminan Kematian)**

Jaminan Kematian (JKm) BPJSTK memberikan manfaat uang tunai yang diberikan kepada ahli waris ketika peserta meninggal dunia bukan akibat kecelakaan kerja. Program ini memberikan manfaat kepada keluarga tenaga kerja seperti:

- Santunan Kematian. Manfaat uang tunai yang diberikan kepada ahli waris ketika peserta meninggal dunia bukan akibat kecelakaan kerja
- Santunan Berkala 24 Bulan. Santunan berkala 24 x Rp200 ribu = Rp4,8 juta yang dibayar sekaligus
- Biaya Pemakaman, sebesar Rp3 juta.

### **3. JP (Jaminan Pensiun)**

Jaminan pensiun 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. Dana tersebut akan keluar ketika tenaga kerja telah memasuki usia pensiun, meninggal dunia, mengalami cacat tetap, atau pindah secara permanen ke luar negeri.

Besaran manfaat Jaminan Pensiun BPJSTK meliputi :

- **Manfaat Pensiun Hari Tua:** Berupa Uang tunai bulanan yang diberikan kepada peserta (yang memenuhi iuran minimum 15 tahun yang setara dengan 180 bulan) saat memasuki usia pensiun sampai dengan meninggal dunia
- **Manfaat Pensiun Janda/Duda:** Berupa Uang Tunai bulanan yang diberikan kepada janda/duda yang menjadi ahli waris (terdaftar di BPJS Ketenagakerjaan) sampai dengan meninggal dunia atau menikah lagi
- **Manfaat Pensiun Cacat:** Berupa Uang tunai bulanan yang diberikan kepada peserta (kejadian yang menyebabkan cacat total tetap terjadi paling sedikit 1 bulan menjadi peserta dan density rate minimal 80%)
- **Manfaat Pensiun Anak:** Berupa Uang tunai bulanan yang diberikan kepada anak yang menjadi ahli waris peserta (maksimal 2 orang anak yang didaftarkan pada program pensiun) sampai dengan usia anak mencapai 23 tahun
- **Manfaat Pensiun Orang Tua:** Manfaat yang diberikan kepada orang tua (bapak/ibu) yang menjadi ahli waris peserta lajang. Dapat diterima secara berkala setiap bulannya dengan nilai maksimal dapat mencapai 40% dari upah.

### **4. JHT (Jaminan Hari Tua)**

Program Jaminan Hari Tua memberikan manfaat berupa uang tunai yang besarnya merupakan nilai akumulasi iuran ditambah hasil pengembangannya, yang dibayarkan secara sekaligus apabila :

- peserta mencapai usia 56 tahun
- meninggal dunia
- cacat total tetap

Yang dimaksud usia pensiun termasuk peserta yang berhenti bekerja karena mengundurkan diri, terkena PHK dan sedang tidak aktif bekerja dimanapun atau peserta yang meninggalkan wilayah Indonesia untuk selamanya. Hasil pengembangan JHT paling sedikit sebesar rata-rata bunga deposito counter rate bank pemerintah.

- Manfaat JHT sebelum mencapai usia 56 tahun dapat diambil sebagian jika mencapai kepesertaan 10 tahun dengan ketentuan sebagai berikut:
- Diambil max 10 % dari total saldo sebagai persiapan usia pensiun
- Diambil max 30% dari total saldo untuk uang perumahan

**Pengambilan sebagian** tersebut hanya dapat dilakukan sekali selama menjadi peserta

- Jika setelah mencapai usia 56 tahun peserta masih bekerja dan memilih untuk menunda pembayaran JHT maka JHT dibayarkan saat yang bersangkutan berhenti bekerja.
- BPJS Ketenagakerjaan wajib memberikan informasi kepada peserta mengenai besarnya saldo JHT beserta hasil pengembangannya 1 (satu) kali dalam setahun.
- Apabila peserta meninggal dunia, urutan ahli waris yang berhak atas manfaat JHT sbb : Janda/duda, Anak, Orang tua, cucu, Saudara Kandung, Mertua, Pihak yang ditunjuk dalam wasiat. Apabila tidak ada ahli waris dan wasiat maka JHT dikembalikan ke Balai Harta Peninggalan
- Jika terjadi JHT kurang bayar akibat pelaporan upah yang tidak sesuai, menjadi tanggungjawab perusahaan.

#### **4.2. Standar Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan**

Adapun Standar Pelayanan dengan menggunakan Prinsip-prinsip Pelayanan agar pelaksanaan berjalan dengan baik. Penyelenggaraan pelayanan berdasarkan Blueprint yaitu panduan dalam pelayanan BPJS Ketenagakerjaan. Untuk mempermudah dalam proses penelitian dan mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan BPJS Ketenagakerjaan Sebagai berikut :

##### **1. Tangible ( Bukti fisik )**

Adapun pelayanan yang dimaksud adalah tentang penampilan fisik, pegawai dan peralatan yang digunakan. Fasilitas yang dimaksud seperti keadaan kantor, sarana

yang digunakan, dan keamanan pada badan Penyelenggara Jaminan Sosial ( BPJS) ketenagakerjaan.

## **2. Reliability ( Kehandalan )**

Keandalan yang dimaksud kemampuan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial ( BPJS ) Ketenagakerjaan dalam pelayanan yang mencerminkan keahlian pegawai dalam memberikan pelayanan secara cepat, kejelasan pegawai dalam memberikan informasi dan kedisiplinan dalam memberikan pelayanan efektif dan efisien. Kesigapan pegawai dalam melayani peserta. Untuk memperoleh kehandalan dalam melakukan pelayanan harus sering diadakan evaluasi kinerja agar kendala - kendala dalam pelayanan dapat diatasi, yakni :

- Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan
- Kejelasan petugas dalam memberikan informasi
- Kedisiplinan waktu dalam memberikan pelayanan

## **3. Responsiveness ( Daya tanggap )**

Daya tanggap dalam artian kesediaan pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan memberikan respon atau solusi pelayanan dengan segera dan memuaskan, yakni :

- Daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan
- Daya tanggap petugas dalam memberikan respon dan solusi

## **4. Confidence ( Keyakinan )**

Pengetahuan pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial ( BPJS ) Ketenagakerjaan terhadap penyampaian produk dan kesopanan pegawai dalam memberikan informasi kepada agar yakin akan informasi yang didapat. Seperti keramahan insan BPJS Ketenagakerjaan dalam menyambut peserta. Kejelasan keterangan yang diberikan oleh insan BPJS Ketenagakerjaan mengenai alur layanan selanjutnya. Tugas utama dalam meyakinkan peserta BPJS Ketenagakerjaan:

- Memberi informasi terkait BPJS Ketenagakerjaan ( produk, kewajiban, dan hak peserta, dsb) dengan jelas agar peserta yakin akan yang disampaikan.
- Memberi informasi terkait langkah pendaftaran selanjutnya



- Proses penjelasan yang singkat, padat, dan jelas

## **5. Empaty ( Empati )**

Kemampuan Pegawai Badan Penyelenggara Jaminan Sosial ( BPJS ) Ketenagakerjaan seperti sikap peduli kepada peserta dengan menciptakan persepsi kesetaraan. Kepedulian terhadap peserta dapat dilakukan dengan salah satu cara menunjukkan bahasa tubuh yang simpatik dan menggunakan tata bahasa yang menghormati,yakni:

- Kemampuan petugas dalam memahami keluhan
- Kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan
- Ketulusan petugas dalam memberikan pelayanan

### **Strategi Dalam Meningkatkan Pelayanan**

Berikut ada 4 strategi dalam meningkatkan pelayanan :

- Strategi komunikasi prosedur pelayanan sehingga informasi prosedur pelayanan mudah diperoleh
- Strategi meningkatkan akses komunikasi sehingga dapat memberikan kejelasan alur dalam proses pelayanan
- Strategi peningkatan kerjasama dan komunitas sehingga birokrasi pelayanan mudah (tidak berbelit-belit)
- Strategi peningkatan kompetensi sehingga dapat mempercepat tidak lanjut terhadap kebutuhan pelanggan.

## **4.3. Hubungan Administrasi dan SDM dengan BPJS Ketenagakerjaan**

### **1. Sumber Daya Manusia Dalam Kinerja Pegawai BPJS Ketenagakerjaan**

Menurut Cherrington (1995) dikutip Raymond McLeod dan George Schell (2004), fungsi-fungsi sumber daya manusia terdiri dari :

- Staffing / Employment
- Performance Evaluation
- Compensation
- Training and Development

- Employee Relations
- Safety and Health
- Personnel Research

Subsistem penelitian sumber daya manusia system ini bertugas mengumpulkan data melalui kegiatan penelitian khusus seperti :

- Penelitian Suksesi, Melakukan penelitian apakah seorang pegawai telah berhasil mencapai kesuksesan dalam bidangnya.
- Analisis dan Evaluasi Jabatan, Melakukan penelitian apakah seorang pegawai telah melaksanakan tanggung jawab ataupun tugas-tugasnya sesuai dengan jabatan masing-masing.
- Penelitian keluhan , Mengumpulkan data-data berupa keluhan pegawai tentang pekerjaan mereka agar pegawai tsb bisa bekerja dengan lebih maksimal dan tidak mengalami kebosanan.
- Pelanggan, pelanggan memberikan tanggapan berupa data atau informasi terhadap kepuasan mereka akan pelayanan yang diberikan baik dan buruknya serta kepuasan mereka dalam merasakan pelayanan yang diberikan perusahaan.

## **2. Administrasi dalam pelayanan BPJS Ketenagakerjaan**

Administrasi dalam pelayanan BPJS Ketenagakerjaan menyelenggarakan 4 Program Jaminan Sosial yang bersifat melayani , Apabila terjadi risiko sosial terhadap pekerja baik itu kecelakaan kerja, kematian, hari tua, maupun pensiun maka BPJS Ketenagakerjaan akan memberikan manfaat kepada peserta dalam bentuk pelayanan maupun uang tunai.

Pengaturan tentang pelaksanaan BPJS termuat didalam :

- Peraturan Pemerintah No.14 Tahun 1993.
- Keputusan Presiden No.22 Tahun 1993.
- Peraturan Menteri Tenaga Kerja No.Per-12/Men/VI/2007
- UU RI NO. 24 TAHUN 2011 Tentang Badan Penyelenggara Tenaga Kerja
- UU RI NO. 40 TAHUN 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional

#### 4.4. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Supriyono (2003), pelayanan publik yang berkualitas memiliki beberapa kriteria dan indikator sebagai berikut:

1. **Tepat dan relevan**, artinya pelayanan harus mampu memenuhi profesi, harapan dan kebutuhan individu atau masyarakat.
2. **Tersedia dan terjangkau**, artinya pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap orang atau kelompok yang mendapat prioritas.
3. **Dapat menjamin rasa keadilan**, artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama.
4. **Dapat diterima**, artinya pelayanan memiliki kualitas apabila dilihat dari teknis/cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsif, dan manusiawi.
5. **Ekonomis dan efisien**, artinya dari sudut pandang pengguna pelayanan dapat dijangkau dengan tarif dan pajak oleh semua lapisan masyarakat.
6. **Efektif**, artinya menguntungkan bagi pengguna dan jasa lapisan masyarakat.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan publik terdiri dari indikator-indikator sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

#### **4.5. Kendala Yang Dihadapi**

Selama pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota terdapat beberapa kendala yang dihadapi , Adapun kendala-

kendala yang dihadapi penulis selama melaksanakan Kuliah Kerja Lapangan sebagai berikut :

### **1. Kendala Yang dihadapi Instansi**

- **Berkas yang tidak lengkap**

Ketidaklengkapan berkas membuat pegawai khususnya bagian divisi Customer Service Officer dan Penata Madya Pelayanan menjadi ribet dan memperlama waktu dalam melakukan kegiatan wawancara , dan mengharuskan peserta untuk melengkapi berkas nya kembali hingga lengkap agar bisa dapat diproses.

- **Antrian Online**

Karna adanya pandemi covid 19 BPJS Ketenagakerjaan memutuskan membuat antrian peserta secara online agar mengurangi jumlah peserta yang datang membludak,namun dengan adanya kegiatan pendaftaran antrian melalui online untuk peserta yang ingin melakukan klaim JHT ini justru sebagian peserta merasa keberatan karena mereka sudah menunggu tetapi belum ada informasi melalui online , hal ini juga dikarenakan data antrian online setiap harinya mencapai lebih dari 100 peserta yang membuat pegawai juga sedikit kuwalahan dalam mengatasinya.

### **2. Kendala yang dihadapi Penulis**

Kendala yang dihadapi penulis pada saat melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja Lapangan ialah komunikasi yang kurang efektif sehingga penulis harus berulang kali bertanya tentang jobdesk yang akan dikerjakan disaat pembimbing kkl sedang sibuk dan tidak sempat memberikan arahan. Kendala lain yang juga dihadapi penulis ialah ketika melakukan jobdesk saat melakukan pemeriksaan pembatalan klaim dengan menggunakan aplikasi perusahaan,namun harus menunggu beberapa waktu untuk memakai user pegawai sehingga pekerjaan menjadi tersendat.

## **BAB V PENUTUP**

### **5.1. Kesimpulan**

Pelaksanaan Praktek Kuliah Kerja Lapangan kepada mahasiswa yang sangat berguna untuk menambah kemampuan mahasiswa untuk mengamati,serta meningkatkan wawasan di dunia kerja nantinya agar lebih bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaan yang sesuai dengan bidangnya dan lebih disiplin dengan peraturan yang ada di dunia keja nantinya. Adapun kesimpulan yang dapat penulis ambil dalam kegiatan KKL ini adalah :

1. Pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan ini dilaksanakan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota.
2. Penulis ditempatkan dibagian/divisi Penata Madya Pelayanan yang sedikit membantu pegawai dalam melakukan kegiatan Administrasi dalam pelayanan sesuai dengan Jobdesk yang diberikan.
3. penulis sangat mendapat banyak manfaat dalam kegiatan Administrasi Pelayanan Pencairan Dana Jaminan Sosial dan lebih disiplin dalam mengerjakan tugas yang diberikan.

### **5.2. Saran**

#### **1. Bagi Mahasiswa**

Beradaptasi dan tidak canggung dengan lingkungan baru serta lebih menyesuaikan diri pada saat berada di lokasi KKL dan lebih disarankan banyak bertanya terhadap hal-hal yang baru ditemui di lokasi KKL untuk menambah pengetahuan dan wawasan untuk terjun dunia kerja nantinya.

#### **2. Bagi Instansi**

Lebih meningkatkan kualitas pelayanan prima perusahaan dengan memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami masyarakat serta tetap meningkatkan kinerja pegawai agar selalu membuat peserta BPJS merasa puas dan tidak kecewa dalam melakukan klaim pencairan jaminan sosial.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Drs. Danang Sunyoto, S. S. (2014). *SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PERSPEKTIF ORGANISASI*. Yogyakarta: Center For Academic Publishing Service.
- [2] Ketenagakerjaan, B. (2017). *Peraturan BPJS* . Retrieved from BPJS Ketenagakerjaan: <https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/peraturan.html>
- [3] Rangkuti, F. (2016). *CUSTOMER CARE EXCELLENCE - Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: PT. GRAMEDIA PUSTAKA UTAMA.
- [4] Riadi, M. (2019, 10 04). *Kualitas Pelayanan Publik*. Retrieved from [www.kajianpustaka.com](http://www.kajianpustaka.com): [https://www.kajianpustaka.com/2019/10/kualitas-pelayanan-publik.html#:~:text=Menurut%20Supriyono%20\(2003\)%2C%20pelayanan,kriteria%20dan%20indikator%20sebagai%20berikut%3A&text=Dapat%20diterima%2C%20artinya%20pelayanan%20memiliki,cepat%2C%20responsif%2C%20](https://www.kajianpustaka.com/2019/10/kualitas-pelayanan-publik.html#:~:text=Menurut%20Supriyono%20(2003)%2C%20pelayanan,kriteria%20dan%20indikator%20sebagai%20berikut%3A&text=Dapat%20diterima%2C%20artinya%20pelayanan%20memiliki,cepat%2C%20responsif%2C%20)
- [5] Santoso, L. N. (2015). *KUALITAS PELAYANAN BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KETENAGAKERJAAN. (Studi tentang pemberian pelayanan BPJS Ketenagakerjaan bagi tenaga kerja di Kantor BPJS Cabang Rungkut Surabaya)*, 2-11.

## SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dahlia Libriana

Jabatan : Kepala Bidang Pelayanan

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa KKL atas nama :

NO	NAMA	NPM
1	ANNISA RAMADHANI	178.520.060

Benar telah selesai melakukan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota pada tanggal 15 Juli 2020 s/d 14 Agustus 2020. Selama pelaksanaan kegiatan tersebut, yang bersangkutan telah mengikuti tata tertib dan ketentuan yang berlaku di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan Kota.

Demikian surat keterangan ini dibuat, terima kasih atas perhatian dan kerja samanya.

Medan, 14 Agustus 2020

**BPJS Ketenagakerjaan Medan**



**Dahlia Libriana**

Kepala Bidang Pelayanan