

LAPORAN TUGAS AKHIR

**TRANSFORMASI PELAYANAN KLAIM
BPJS KETENAGAKERJAAN DARI MANUAL
MENJADI DIGITAL PENUH**



GEORGINA AFRA ANGELIX
NRP 4105018023

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PERKANTORAN D-III
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2021

LAPORAN TUGAS AKHIR

TRANSFORMASI PELAYANAN KLAIM BPJS KETENAGAKERJAAN DARI MANUAL MENJADI DIGITAL PENUH



diajukan untuk memenuhi persyaratan kelulusan mata kuliah Tugas Akhir

**GEORGINA AFRA ANGELIX
NRP 4105018023**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PERKANTORAN D-III
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2021**

MOTO

Kecantikan yang abadi terletak pada keelokan adab dan ketinggian ilmu seseorang. Bukan terletak pada wajah dan pakaiannya.¹

If Allah is making you wait, then be prepared to receive more than what you asked for.

¹Buya Hamka

PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Georgina Afra Angelix

NRP : 4105018023

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul “Transformasi Pelayanan Klaim BPJS Ketenagakerjaan dari Manual Menjadi Digital Penuh” adalah benar-benar hasil karya sendiri. Kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, karya tulis ini belum pernah diajukan pada institusi mana pun dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isi sesuai dengan sikap ilmiah yang dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Surabaya, 30 November 2021

Yang menyatakan,



Georgina Afra Angelix

NRP 4105018023

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Georgina Afra Angelix

NRP : 4105018023

sebagai mahasiswa Program Studi Administrasi Perkantoran D-III Fakultas Vokasi, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non-exclusive Royalty-FreeRight) atas karya ilmiah saya yang berjudul “Transformasi Pelayanan Klaim BPJS Ketenagakerjaan Dari Manual Menjadi Digital Penuh”.

Dengan Hak Bebas Royalti ini, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya berhak untuk menyimpan, memperbanyak, menggunakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikan, dan menampilkan/memperpublikasikan karya ilmiah ini, baik seluruhnya atau sebagian, di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, segala konsekuensi hukum yang timbul apabila terdapat pelanggaran Hak Cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun.

Surabaya, 30 November 2021

Yang menyatakan,



Georgina Afra Angelix

NRP 4105018023

PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Laporan Tugas Akhir berjudul “Transformasi Pelayanan Klaim BPJS Ketenagakerjaan Dari Manual Menjadi Digital Penuh” yang disusun oleh

Nama : Georgina Afra Angelix

NRP : 4105018023

telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan kepada Tim Penguji.

Surabaya, 30 November 2021

Dosen Pembimbing,



Dra. Ester W. Tedjo, M.Pd.
NIDN 0707095901

HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Laporan Tugas Akhir berjudul “Transformasi Pelayanan Klaim BPJS Ketenagakerjaan dari Manual Menjadi Digital Penuh” yang disusun oleh

Nama : Georgina Afra Angelix

NRP : 4105018023

Program Studi : Administrasi Perkantoran D-III

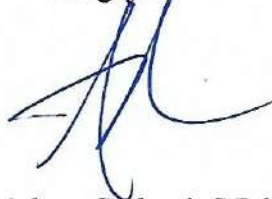
telah diujikan dan dipertahankan di hadapan Dewan Penguji pada Sidang Tugas Akhir yang berlangsung pada , 8 Desember 2021.

Menurut pandangan kami, tugas akhir ini sudah memadai dari segi kualitas sebagai pemenuhan persyaratan kelulusan mata kuliah Tugas Akhir dan salah satu persyaratan penyelesaian studi dari Program Studi Administrasi Perkantoran D-III Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Surabaya, 8 Desember 2021

Dewan Penguji:

Penguji I,



Yohanes Adven Sarbani, S.Pd., M.AB.

NIDN 0719128201

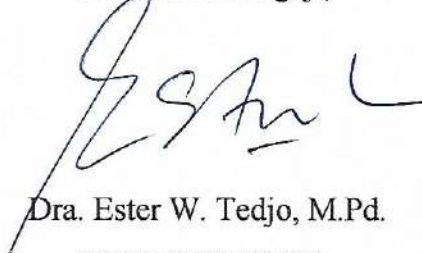
Penguji II,



Eric Sulindra, S.Pd., M.Pd.

NIDN 0701077806

Ketua Tim Penguji,



Dra. Ester W. Tedjo, M.Pd.

NIDN 0707095901

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir yang ditulis oleh Georgina Afra Angelix 4105018023 dengan judul “Transformasi Pelayanan Klaim BPJS Ketenagakerjaan dari Manual Menjadi Digital Penuh” telah diuji dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji pada tanggal 8 Desember 2021.

Dekan,
Indriana Lestari, S.Sos., M.A.
NIK 411.99.0017

Ketua Program Studi,

Andreas E. Hadisoebroto, S.Sos., M.M.
NIK 411.04.0025

PRAKATA

Alhamdulillah, puji syukur ke hadirat Allah S.W.T, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dengan baik yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Diploma di Program Studi Administrasi Perkantoran D-III Fakultas Vokasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam penulisan dan penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, baik moril maupun materiel. Atas bantuan tersebut, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Rudy Susanto selaku Kepala Cabang BPJS Ketenagakerjaan KCP Rungkut Surabaya yang telah memberikan penulis kesempatan untuk melakukan kegiatan PKL;
2. Bapak Den Imam Dwi P. selaku Kepala Bidang Umum dan SDM BPJS Ketenagakerjaan KCP Rungkut Surabaya yang telah mendampingi dan membimbing penulis selama kegiatan PKL berlangsung;
3. Ibu Nadira Pratyasto selaku Penata Madya SDM dan Ibu Nisrina Nursakinah selaku Sekretaris yang telah membimbing dan mendampingi penulis selama melaksanakan PKL;
4. Dra. Ester W. Tedjo, M.Pd selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian kepada penulis tugas akhir ini;
5. Bapak Eric Sulindra, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan mendampingi selama penulis menjadi mahasiswa;
6. Para Dosen dan Tenaga Kependidikan di Fakultas Vokasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang berjasa dalam membantu dan membimbing penulis selama menjadi mahasiswa;

7. Mama dan adikku tecinta yang telah memberikan doa dan dukungan secara materiil dan moril pada penulis hingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. *Thank you so much both of you for always be there for me when no one is around, I love you both;*
8. Papa yang selalu berusaha memberikan dukungan secara materil dan moril pada penulis. *I love you dad, hope this will make you proud.*

Penulis menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan Laporan Tugas Akhir ini. Akhirnya penulis berharap, semoga apa yang dikerjakan dalam Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 30 November 2021

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Sampul.....	i
Moto	ii
Pernyataan Orisinalitas Karya	iii
Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah	iv
Persetujuan Laporan Tugas Akhir.....	v
Halaman Pengesahan Dewan Penguji	vi
Halaman Pengesahan	vii
Prakata.....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
Ringkasan	xiv
<i>Abstract</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Ruang Lingkup	2
1.3 Tujuan Penulisan Tugas Akhir	2
1.4 Manfaat Penulisan Tugas Akhir	2
1.5 Sistematika Penulisan	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Transformasi.....	4
2.2 Pelayanan	5
2.2.1 Macam-macam Bentuk Pelayanan	6
2.2.2 Sistem Pelayanan	8
2.2.3 Pelayanan Prima	9
2.3 Klaim	11
BAB III GAMBARAN UMUM	13

3.1 Gambar Umum Perusahaan.....	13
3.1.1 Sejarah Singkat BPJS Ketenagakerjaan.....	13
3.1.2 Logo BPJS Ketenagakerjaan	14
3.1.3 Visi, Misi, dan Nilai BPJS Ketenagakerjaan	15
3.1.4 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan.....	16
3.2 Pelaksanaan Kegiatan PKL	18
3.2.1 Memproses Surat.....	18
3.2.2 Melakukan kegiatan bertelepon.....	19
3.2.3 Melakukan <i>Whatsapp Blasting</i>	19
BAB IV PEMBAHASAN	21
4.1 Sistem Pelayanan Manual	21
4.2 Sistem Pelayanan Semi Digital.....	23
4.3 Sistem Pelayanan Digital Penuh.....	25
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	28
5.1 Kesimpulan.....	28
5.2 Saran	28
DAFTAR PUSTAKA	29
LAMPIRAN	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo BPJS Ketenagakerjaan	15
Gambar 4.1 Diagram Arus Pelayanan Manual (<i>Onsite</i>)	22
Gambar 4.2 Halaman Depan Laman Lapak Asik	23
Gambar 4.3 Diagram Arus Pelayanan Semi Digital (Lapak Asik)	24
Gambar 4.4 Halaman Depan Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO)	25
Gambar 4.5 Diagram Arus Pelayanan Digital Penuh (Jamsostek Mobile/JMO)	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Rungkut	30
Lampiran 2. Daftar Hadir Praktik Kerja Lapangan (PKL)	31
Lampiran 3. Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL)	34
Lampiran 4. Lembar Bimbingan Praktik Kerja Lapangan (PKL)	43
Lampiran 5. Surat Keterangan Praktik Kerja Lapangan (PKL)	44

RINGKASAN

Transformasi Pelayanan Klaim BPJS Ketenagakerjaan dari Manual Menjadi Digital Penuh; Georgina Afra Angelix; 4105018023; 2021; Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Kegiatan Tugas Akhir ini bertujuan untuk memahami transformasi pelayanan klaim BPJS Ketenagakerjaan dari manual menjadi digital penuh. Laporan Tugas Akhir ini merupakan hasil pengamatan penulis secara langsung selama menjalankan Kegiatan Praktik Lapangan (PKL) di BPJS Ketenagakerjaan di Bidang Umum dan Sumber Daya Manusia dan Bidang Pelayanan BPJS Ketenagakerjaan. Selama PKL, penulis membantu Sekretaris mendukung kelancaran kegiatan bekerja di BPJS Ketenagakerjaan KCP Rungkut Surabaya. Berdasarkan hasil pengamatan penulis mengenai transformasi pelayanan klaim BPJS Ketenagakerjaan dari manual menjadi digital penuh di Bidang Pelayanan maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan klaim secara digital penuh sangat berpengaruh terhadap keefektifan dan keefisienan pelayanan klaim tersebut.

Kata kunci: Pelayanan Klaim, Digital, Bidang Pelayanan

ABSTRACT

BPJS Employment Claim Service Transformation from Manual to Full Digital; Georgina Afra Angelix; 4105018023; 2021; Widya Mandala Catholic University Surabaya.

This Final Project activity aims to understand the transformation of BPJS Employment claim services from manual to full digital. This Final Project Report is the result of the author's direct observations while carrying out Field Practice Activities (PKL) at BPJS Employment in the General and Human Resources and BPJS Employment Services Fields. During the PKL, the author helps the Secretary to support the smooth working activities at BPJS Ketenagakerjaan KCP Rungkut Surabaya. Based on the author's observations regarding the transformation of BPJS Employment claim services from manual to full digital in the Service Sector, it can be concluded that fully digital claim services greatly affect the effectiveness and efficiency of the claim service.

Keywords: Claim Service, Digital, Service Sector