



## PENDAMPINGAN ADMINISTRATIF KEPESENTAAN UNTUK EFISIENSI INPUT DATA DAN PENCETAKAN KARTU DI BPJS KETENAGAKERJAAN SURABAYA KARIMUNJAWA

Rafli Tri Nurcahyo<sup>1</sup>, Kustini Kustini<sup>2</sup>

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur<sup>1,2</sup>

e-mail: [23012010176@student.upnjaim.ac.id](mailto:23012010176@student.upnjaim.ac.id)<sup>1</sup>, [kustini.ma@upnjamtim.ac.id](mailto:kustini.ma@upnjamtim.ac.id)<sup>2</sup>

Diterima: 1/1/2026; Direvisi: 7/1/2026; Diterbitkan: 15/1/2026

### ABSTRAK

BPJS Ketenagakerjaan merupakan lembaga penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan yang memiliki peran strategis dalam penyediaan layanan administratif kepesertaan kepada masyarakat, khususnya dalam proses input data peserta dan pencetakan kartu kepesertaan yang menuntut akurasi, kecepatan, dan ketertiban administrasi. Dalam praktiknya, masih dijumpai berbagai kendala seperti ketidakefisienan proses input data, potensi kesalahan administrasi, ketidaksesuaian data peserta, serta keterlambatan pencetakan kartu kepesertaan, terutama di BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimunjawa, yang berdampak pada terhambatnya pelayanan dan penurunan kualitas layanan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan efisiensi dan ketertiban administrasi kepesertaan melalui pendampingan administratif secara langsung dengan pendekatan partisipatif yang meliputi observasi awal, pendampingan administratif kepesertaan, serta asistensi teknis dalam proses input data dan pencetakan kartu peserta. Hasil kegiatan menunjukkan adanya penurunan kesalahan input data, percepatan waktu pemrosesan administrasi, serta peningkatan ketepatan dan konsistensi data kepesertaan, diikuti dengan meningkatnya pemahaman petugas terhadap prosedur administrasi yang lebih sistematis dan efisien. Dengan demikian, pendampingan administratif kepesertaan terbukti mampu meningkatkan efisiensi pelayanan dan memberikan implikasi positif terhadap peningkatan kualitas layanan BPJS Ketenagakerjaan secara berkelanjutan.

**Kata Kunci:** *pendampingan administratif, efisiensi pelayanan, BPJS Ketenagakerjaan*

### ABSTRACT

BPJS Ketenagakerjaan is a public institution responsible for administering employment social security and holds a strategic role in providing administrative services, particularly in participant data entry and membership card issuance, both of which require accuracy, timeliness, and administrative order, however, in practice, various challenges persist, including inefficient data input processes, potential administrative errors, inconsistencies in participant data, and delays in card printing, especially at BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimunjawa, resulting in service disruptions and reduced service quality. To address these issues, a community service activity was implemented to improve the efficiency and orderliness of membership administration through direct administrative assistance using a participatory approach that involved initial observations, hands-on support in membership administration, and technical assistance in data entry and card printing processes. The results demonstrate a reduction in data entry errors, faster administrative processing times, improved accuracy and consistency of participant data, and enhanced staff understanding of more systematic and efficient administrative procedures, thereby confirming that participatory administrative

assistance effectively increases service efficiency and contributes positively to the sustainable improvement of service quality at BPJS Ketenagakerjaan.

**Keywords:** *administrative assistance, service efficiency, BPJS Ketenagakerjaan*

## PENDAHULUAN

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau yang lebih dikenal dengan BPJS Ketenagakerjaan memegang mandat vital sebagai instrumen strategis negara dalam mewujudkan sistem perlindungan sosial yang komprehensif bagi seluruh tenaga kerja di Indonesia. Lembaga ini berperan sebagai garda terdepan dalam menjamin kesejahteraan dan rasa aman bagi para pekerja, baik yang berada di sektor formal maupun mereka yang bergelut di sektor informal yang rentan. Keberhasilan pelaksanaan peran strategis ini sangat bergantung pada kualitas pelayanan administrasi kepesertaan yang prima, mengingat proses administrasi merupakan gerbang utama atau titik awal bagi setiap peserta untuk dapat mengakses dan memperoleh hak-hak normatif mereka atas jaminan sosial. Kualitas administrasi kepesertaan yang tertib, akurat, dan responsif tidak hanya berfungsi untuk menunjang kelancaran operasional layanan sehari-hari, tetapi juga menjadi faktor fundamental dalam membangun citra positif dan kepercayaan publik (*public trust*) terhadap kredibilitas lembaga negara tersebut. Sebaliknya, kelemahan atau kelalaian dalam pengelolaan administrasi internal berpotensi memicu efek domino berupa kesalahan data, keterlambatan klaim, serta degradasi kualitas pelayanan publik secara menyeluruh yang merugikan masyarakat (Puspitasari & Rini, 2024; Sendika & Frinaldi, 2025; Siregar & Halking, 2025).

Ditinjau dari perspektif manajemen pelayanan publik, aspek administrasi dipandang sebagai fondasi utama atau tulang punggung yang menyangga efisiensi dan efektivitas kinerja sebuah organisasi. Berbagai analisis mendalam mengenai operasional BPJS Ketenagakerjaan mengindikasikan bahwa keteraturan alur proses administrasi, kesiapan dan kompetensi sumber daya manusia yang memadai, serta kejelasan prosedur operasional standar memiliki korelasi yang sangat signifikan terhadap tingkat efisiensi layanan yang diterima oleh masyarakat luas. Sinergi antara sistem yang handal dan operator yang cakap menjadi kunci utama. Temuan-temuan di lapangan yang diperkuat oleh berbagai kegiatan pengabdian kepada masyarakat di sektor publik membuktikan bahwa intervensi berupa pendampingan administratif secara intensif mampu memberikan dampak positif yang nyata. Dampak tersebut meliputi peningkatan validitas dan ketepatan data peserta, percepatan durasi alur pelayanan, serta minimalisasi risiko kesalahan teknis atau *human error* dalam eksekusi layanan. Hal ini menegaskan bahwa pembenahan administrasi bukan sekadar masalah teknis, melainkan langkah strategis untuk memanusiakan pelayanan (Hasbiah et al., 2024; Hasugian et al., 2023; Yolanda et al., 2020).

Meskipun urgensi administrasi yang rapi sangat tinggi, realitas empiris berdasarkan hasil observasi awal di lokasi pengabdian, yakni BPJS Ketenagakerjaan Cabang Surabaya Karimunjawa, menyingkap fakta yang cukup menantang. Di lapangan, masih ditemukan berbagai permasalahan administratif yang bersifat operasional dan menghambat kinerja layanan. Permasalahan-permasalahan tersebut mencakup ketidakteraturan ritme kerja dalam proses *input* data kepesertaan baru, seringnya terjadi duplikasi data yang membingungkan, hingga adanya kesalahan *entry* data identitas peserta yang fatal. Selain itu, durasi waktu yang dibutuhkan untuk merampungkan proses pencetakan kartu fisik kepesertaan dinilai masih terlalu lama sehingga memicu keluhan (Nugraha et al., 2022; Rahmawati & Nawangpalipi, 2022). Kondisi ini semakin diperparah oleh ketergantungan yang masih tinggi pada metode kerja manual di beberapa lini, serta belum optimalnya mekanisme pendampingan administratif

yang bersifat intensif dan berkelanjutan dalam rutinitas operasional sehari-hari. Temuan faktual ini selaras dengan berbagai kajian sebelumnya yang menegaskan bahwa absennya pendampingan teknis yang memadai menjadi salah satu hambatan terbesar dalam upaya reformasi birokrasi dan peningkatan mutu layanan di kantor-kantor pelayanan publik (Hayat, 2020; Sendika & Frinaldi, 2025).

Secara normatif, setiap institusi pelayanan publik, termasuk BPJS Ketenagakerjaan, dituntut untuk senantiasa memenuhi prinsip-prinsip layanan yang cepat, tepat, akurat, dan transparan sesuai dengan standar pelayanan minimum yang telah ditetapkan oleh regulasi. Tuntutan masyarakat akan layanan yang instan dan tanpa celah semakin tinggi di era digital ini. Namun, dalam praktik kesehariannya, masih terdapat jurang kesenjangan atau *gap* yang cukup lebar antara standar ideal yang diharapkan dengan kondisi riil eksekusi di lapangan. Berbagai faktor menjadi penyebabnya, mulai dari keterbatasan jumlah sumber daya manusia yang kompeten, tingginya beban kerja administratif akibat volume kepesertaan yang masif, hingga belum optimalnya penerapan prosedur kerja yang ramping dan efisien. Akibatnya, proses pelayanan administrasi sering kali mengalami hambatan atau *bottleneck* yang menyebabkan layanan tidak berjalan maksimal. Kesenjangan antara harapan dan kenyataan ini menegaskan perlunya sebuah intervensi nyata yang bersifat praktis, solutif, dan aplikatif guna memperbaiki arsitektur kerja administratif secara langsung di jantung operasional lembaga.

Dalam kerangka teoretis administrasi modern, efisiensi kinerja organisasi sektor publik sangat erat kaitannya dengan penerapan prinsip pelayanan prima atau *service excellence*. Prinsip ini menekankan orientasi pelayanan yang berfokus pada ketepatan hasil, kecepatan proses, dan kepuasan akhir pengguna layanan sebagai indikator keberhasilan utama. Dalam konteks permasalahan di Surabaya Karimunjawa, strategi pendampingan administratif dipandang sebagai metode intervensi yang paling efektif untuk mendongkrak kinerja pelayanan. Hal ini dikarenakan pendampingan dilakukan melalui pendekatan praktik langsung di lapangan, pemberian asistensi teknis kepada staf, serta upaya perbaikan proses kerja atau *business process reengineering* secara berkelanjutan. Pendekatan yang berbasis pada pembenahan proses dan praktik nyata (*learning by doing*) memungkinkan terjadinya pembelajaran kontekstual bagi para staf. Hal ini tidak hanya memperbaiki kesalahan sesaat, tetapi juga membangun kapasitas staf yang berdampak langsung pada peningkatan kinerja individu maupun performa organisasi pelayanan publik secara agregat dalam jangka panjang.

Berpijak pada analisis kondisi dan kebutuhan tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini memiliki urgensi yang sangat kuat serta menawarkan nilai kebaruan (*novelty*) yang distingtif dibandingkan program sejenis. Jika mayoritas kegiatan pengabdian di sektor ini umumnya hanya berfokus pada sosialisasi eksternal berupa penyuluhan manfaat program kepada masyarakat umum atau perusahaan, kegiatan ini justru mengambil pendekatan yang berbeda. Fokus utama pengabdian ini menitikberatkan pada pendampingan administratif internal (*back-office*) dengan konsentrasi penuh pada efisiensi proses kerja teknis. Area spesifik yang disasar meliputi optimalisasi tata cara *input* data kepesertaan ke dalam *database* dan manajemen alur pencetakan kartu peserta. Pergeseran fokus dari eksternal ke perbaikan proses administratif internal ini menjadikan kegiatan ini sangat relevan dengan kebutuhan riil pembenahan layanan. Intervensi di "dapur" pelayanan ini diyakini akan memberikan kontribusi langsung dan signifikan terhadap peningkatan kualitas wajah pelayanan BPJS Ketenagakerjaan di mata peserta.

Secara keseluruhan, tujuan utama yang ingin dicapai dari pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah untuk menciptakan transformasi positif dalam tata kelola

administrasi di kantor cabang tersebut. Target spesifiknya meliputi peningkatan efisiensi dan akurasi dalam proses *input* data kepesertaan guna meminimalisir data sampah, serta mempercepat dan menertibkan mekanisme proses pencetakan kartu peserta agar dapat segera didistribusikan kepada yang berhak. Melalui pendampingan ini, diharapkan tercipta sistem kerja yang lebih terstruktur dan budaya kerja yang lebih teliti di kalangan staf. Pada akhirnya, muara dari seluruh upaya pembenahan teknis ini adalah untuk mendukung peningkatan kualitas layanan administrasi BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimunjawa secara berkelanjutan. Dengan administrasi yang rapi dan layanan yang cepat, diharapkan indeks kepuasan peserta akan meningkat, sekaligus memperkuat peran lembaga dalam memberikan perlindungan sosial yang bermartabat bagi seluruh tenaga kerja di wilayah tersebut.

## METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan pengabdian masyarakat ini menggunakan pendekatan partisipatif yang dilakukan melalui pemberian asistensi administratif secara langsung di lapangan. Strategi ini dipilih agar tim pengabdian dapat berinteraksi secara aktif dan mendalam dengan petugas layanan kepesertaan, sehingga solusi yang ditawarkan bersifat kontekstual dan tepat sasaran bagi lembaga. Lokasi kegiatan dipusatkan pada unit layanan kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Surabaya Karimunjawa, yang merupakan salah satu titik pelayanan dengan volume data peserta yang cukup tinggi di wilayah tersebut. Subjek utama dalam kegiatan ini adalah staf administrasi yang bertanggung jawab penuh terhadap pengelolaan input data peserta baru serta proses teknis pencetakan kartu kepesertaan setiap harinya. Dengan menempatkan tim pengabdi sebagai mitra kerja yang mendampingi setiap aktivitas harian, kegiatan ini bertujuan untuk menciptakan standarisasi alur kerja yang lebih disiplin dan sistematis bagi seluruh petugas. Fokus utama pengabdian diarahkan pada upaya penguatan ketertiban prosedur internal demi meminimalkan potensi kesalahan administratif yang sering kali menghambat kecepatan pelayanan publik. Harapannya, pendampingan ini mampu memberikan dampak positif bagi peningkatan profesionalisme kerja para petugas administrasi.

Pelaksanaan kegiatan pengabdian ini disusun secara sistematis melalui lima tahapan operasional yang saling berkaitan untuk menjamin keberlanjutan hasil pendampingan di masa depan. Tahap awal dimulai dengan observasi mendalam guna memetakan alur kerja administrasi kepesertaan yang sedang berjalan saat ini, mulai dari penerimaan berkas fisik hingga proses digitalisasi data. Selanjutnya, tim melakukan identifikasi hambatan teknis yang mencakup potensi duplikasi data serta faktor-faktor penyebab keterlambatan dalam pencetakan kartu fisik peserta yang sering dikeluhkan. Memasuki tahap inti, tim memberikan asistensi teknis secara intensif pada proses penginputan data peserta ke dalam sistem internal sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku di lembaga terkait. Pendampingan dilanjutkan pada tahap teknis pencetakan kartu kepesertaan dengan menekankan pada aspek ketepatan informasi identitas dan percepatan durasi pemrosesan berkas secara kolektif. Seluruh rangkaian kegiatan diakhiri dengan tahap monitoring dan evaluasi untuk menilai sejauh mana perubahan perilaku kerja petugas serta efektivitas pendampingan dalam meningkatkan output pelayanan harian. Melalui tahapan terukur ini, diharapkan kendala administratif dapat diatasi tuntas melalui intervensi praktis dan berkelanjutan.

Teknik pengumpulan data yang diterapkan dalam kegiatan pengabdian ini meliputi observasi partisipatif terhadap seluruh rangkaian proses kerja administrasi serta dokumentasi fisik hasil input data peserta. Tim pengabdi mencatat setiap temuan lapangan dalam jurnal

pendampingan yang memuat rincian perbaikan proses, identifikasi kesalahan yang berhasil diminimalisir, serta capaian harian dalam volume pencetakan kartu kepesertaan. Seluruh data yang diperoleh, baik berupa catatan observasi maupun data sekunder dari laporan harian unit layanan, kemudian diolah menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Analisis ini dilakukan dengan membandingkan parameter efisiensi sebelum dan sesudah intervensi pendampingan dilakukan, khususnya pada aspek kecepatan waktu pemrosesan dan tingkat keakuratan data yang dihasilkan secara nyata. Hasil evaluasi kemudian digunakan sebagai dasar untuk merumuskan rekomendasi perbaikan prosedur administrasi yang lebih kokoh bagi BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimunjawa. Dengan demikian, metode ini tidak hanya menghasilkan data kuantitatif mengenai peningkatan jumlah berkas yang diproses, tetapi juga memberikan gambaran kualitatif mengenai penguatan kompetensi petugas dalam mengelola data kepesertaan secara lebih profesional dan terorganisir.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Pelaksanaan pendampingan administratif kepesertaan di BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimunjawa diawali dengan tahap observasi awal terhadap kondisi administrasi sebelum intervensi dilakukan. Tahap ini bertujuan memperoleh gambaran faktual mengenai praktik kerja administratif yang berjalan, khususnya pada proses input data kepesertaan dan pencetakan kartu. Observasi dilakukan melalui keterlibatan langsung dalam aktivitas pelayanan harian, sehingga memungkinkan pemahaman yang utuh mengenai alur kerja, pola koordinasi, serta dinamika operasional administrasi kepesertaan di lapangan. Hasil observasi menunjukkan bahwa sebelum pendampingan dilaksanakan, proses input data masih sangat bergantung pada pemeriksaan manual yang dilakukan secara berulang. Setiap tahapan administrasi dijalankan berdasarkan kebiasaan kerja individu petugas, tanpa didukung oleh alur kerja yang tersusun secara sistematis. Kondisi tersebut menyebabkan proses administrasi berjalan kurang konsisten dan sulit diprediksi, terutama pada saat volume pekerjaan meningkat, sehingga berdampak pada keterlambatan penyelesaian administrasi kepesertaan.

Ketergantungan pada mekanisme manual juga mengakibatkan rendahnya keterpaduan antar tahapan kerja. Proses verifikasi, penginputan, dan validasi data belum terhubung secara terintegrasi, yang pada akhirnya memicu penumpukan pekerjaan pada tahap tertentu. Situasi ini meningkatkan potensi terjadinya kesalahan administratif dan menghambat kelancaran pelayanan kepesertaan secara keseluruhan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa sistem kerja administratif sebelum pendampingan belum mampu mendukung efisiensi pelayanan secara optimal. Pendampingan administratif kemudian dilaksanakan secara intensif melalui keterlibatan langsung pada setiap tahapan kerja, mulai dari pemeriksaan awal data hingga pencetakan kartu kepesertaan. Pendekatan ini tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga berfungsi sebagai proses pembelajaran berbasis praktik. Petugas didampingi untuk memahami pentingnya alur kerja yang runtut, ketelitian dalam pengelolaan data, serta koordinasi antar tahapan administrasi sebagai satu kesatuan proses pelayanan.

Setelah alur kerja yang lebih terstruktur diterapkan, perubahan pola kerja mulai terlihat secara bertahap. Proses input data kepesertaan dapat dijalankan dengan pembagian tugas yang lebih jelas pada setiap tahapan. Aktivitas pengecekan data tidak lagi dilakukan secara berulang tanpa pola, melainkan dilakukan secara sistematis sebelum data diproses ke tahap berikutnya. Perubahan ini membantu mengurangi hambatan kerja dan mendorong penyelesaian administrasi secara lebih merata. Perbaikan pada tahap input data berdampak langsung terhadap

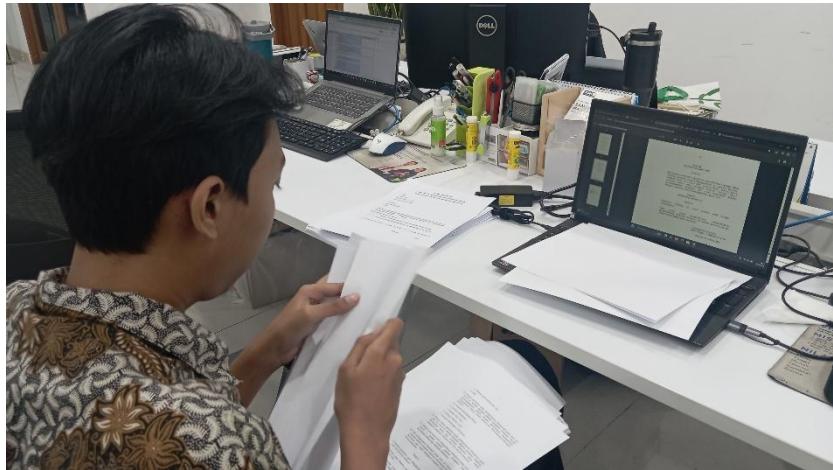
kelancaran proses pencetakan kartu kepesertaan. Data peserta yang telah melalui tahapan verifikasi dan validasi secara tertib memungkinkan pencetakan kartu dilakukan secara lebih terjadwal. Hambatan yang sebelumnya sering muncul akibat ketidaksesuaian data dapat diminimalkan, sehingga kebutuhan perbaikan ulang data tidak lagi menjadi penyebab utama keterlambatan pencetakan kartu.

Kelancaran pencetakan kartu selama periode pendampingan turut meningkatkan kapasitas pelayanan administrasi secara keseluruhan. Proses pelayanan yang sebelumnya berjalan lambat dan tidak terprediksi menjadi lebih terkendali. Dengan alur kerja yang lebih tertata, unit pelayanan mampu memanfaatkan waktu dan sumber daya secara lebih efektif dalam periode pelayanan yang sama, yang mencerminkan peningkatan efisiensi kerja administratif. Selain berdampak pada kecepatan pelayanan, pendampingan administratif juga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pengelolaan data kepesertaan. Proses pengecekan data yang dilakukan secara terarah membantu memastikan kesesuaian identitas peserta serta kelengkapan dokumen pendukung. Petugas menjadi lebih cermat dalam mengidentifikasi potensi kesalahan sejak tahap awal, sehingga data yang dihasilkan lebih akurat dan konsisten.

Kualitas data kepesertaan yang lebih tertib dan andal menjadi dasar penting bagi keberlanjutan pelayanan administratif. Data yang akurat tidak hanya mendukung kelancaran pencetakan kartu, tetapi juga mempermudah pengelolaan administrasi kepesertaan pada tahapan pelayanan berikutnya. Dengan demikian, pendampingan administratif tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja dalam jangka pendek, tetapi juga memperkuat sistem pelayanan kepesertaan secara berkelanjutan. Sebagai ringkasan hasil kegiatan, perbandingan kondisi administrasi kepesertaan sebelum dan sesudah pendampingan disajikan dalam Tabel 1. Tabel tersebut menggambarkan perubahan pada aspek kelancaran input data, proses pencetakan kartu, tingkat kesalahan administratif, serta kapasitas pelayanan. Penyajian tabel berfungsi sebagai ringkasan kuantitatif, sedangkan uraian deskriptif pada bagian ini memberikan konteks dan penjelasan atas dinamika perubahan yang terjadi selama proses pendampingan administratif berlangsung.

**Tabel 1. Perbandingan Kondisi Administrasi Kepesertaan Sebelum dan Sesudah Pendampingan**

No.	Aspek Administrasi	Sebelum Pendampingan	Sesudah Pendampingan
1.	Kelancaran input data	Kurang optimal	Lebih terstruktur
2.	Waktu pencetakan kartu	Relatif lama	Lebih cepat
3.	Kesalahan dan duplikasi data	Masih ditemukan	Berkurang signifikan
4.	Volume pelayanan administrasi	±70 berkas	±150 berkas



**Gambar 1. Pelaksanaan pendampingan administratif kepesertaan di BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimunjawa**

Pendampingan administratif pada gambar 1 juga memberikan implikasi penting terhadap kualitas pengelolaan data kepesertaan. Administrasi yang dijalankan secara tertib dan sistematis memungkinkan unit layanan menjaga konsistensi serta keandalan data. Data kepesertaan yang dikelola dengan baik menjadi fondasi utama bagi keberlanjutan pelayanan, karena mendukung kelancaran proses administrasi lanjutan dan meminimalkan potensi permasalahan di tahap berikutnya.

Selain berdampak pada aspek teknis, pendampingan administratif turut mendorong terbentuknya pola kerja yang lebih reflektif di kalangan aparatur pelayanan. Melalui proses pendampingan, aparatur mulai memahami tujuan dan konsekuensi dari setiap tahapan kerja yang dilakukan. Pemahaman tersebut mendorong keterbukaan terhadap evaluasi serta perbaikan berkelanjutan. Dalam konteks organisasi pelayanan publik, pola kerja reflektif menjadi modal penting untuk menjaga kualitas layanan secara konsisten dan adaptif terhadap dinamika kebutuhan peserta.

### Pembahasan

Analisis mendalam terhadap proses pendampingan administratif kepesertaan di BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimunjawa menyingkap peran vital intervensi manajerial pada level operasional mikro. Temuan observasi awal yang mengidentifikasi ketergantungan pada mekanisme manual dan pola kerja individualistik menegaskan bahwa inefisiensi pelayanan sering kali berakar pada ketiadaan standarisasi alur kerja, bukan sekadar beban kerja yang tinggi. Keterlambatan pencetakan kartu dan penumpukan berkas yang terjadi sebelum pendampingan merupakan simptom dari proses bisnis yang terfragmentasi, di mana setiap tahapan administrasi berjalan dalam silo-silo terpisah tanpa koneksi yang jelas. Fenomena ini mengindikasikan bahwa tanpa adanya rekayasa ulang proses kerja (*business process reengineering*) yang menyentuh level teknis, upaya peningkatan kualitas layanan akan selalu terbentur pada hambatan struktural internal yang tidak terlihat namun berdampak sistemik (Jabar & Frinaldi, 2025; Sendika & Frinaldi, 2025).

Intervensi melalui pendampingan intensif yang bersifat partisipatif terbukti menjadi katalisator perubahan yang efektif dalam mentransformasi budaya kerja aparatur. Berbeda dengan pelatihan klasikal yang bersifat teoritis, pendekatan *learning by doing* memungkinkan petugas untuk langsung merasakan dampak dari perubahan alur kerja yang lebih terstruktur. Ketika petugas dilibatkan dalam merancang dan menjalankan mekanisme verifikasi data yang sistematis, mereka tidak hanya menjalankan instruksi, tetapi juga menginternalisasi logika

Copyright (c) 2026 COMMUNITY : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat

efisiensi. Hal ini menciptakan *sense of ownership* terhadap proses baru tersebut, sehingga kepatuhan terhadap prosedur bukan lagi karena paksaan aturan, melainkan kesadaran akan manfaat praktisnya dalam meringankan beban kerja mereka sendiri. Transformasi mindset ini adalah aset tak berwujud yang jauh lebih berharga daripada sekadar peningkatan angka statistik pelayanan (Handrian & Putriani, 2021; Nasution et al., 2024).

Dampak kuantitatif dari pendampingan ini terlihat sangat signifikan pada lonjakan volume pelayanan, dari rata-rata 70 berkas menjadi 150 berkas per periode. Kenaikan produktivitas lebih dari dua kali lipat ini bukanlah hasil dari penambahan jumlah personel atau jam kerja lembur, melainkan buah dari eliminasi aktivitas non-produktif (*waste*) seperti pemeriksaan ulang yang berlebihan dan koreksi kesalahan berulang. Efisiensi ini memvalidasi teori manajemen operasi bahwa perbaikan kualitas proses (*process quality*) secara otomatis akan meningkatkan kuantitas *output*. Dengan alur kerja yang linear dan terprediksi, waktu yang sebelumnya terbuang untuk memperbaiki kesalahan kini dapat dialokasikan untuk melayani lebih banyak peserta, menciptakan siklus positif produktivitas yang berkelanjutan (Dalimunthe et al., 2024; Hairiyah et al., 2022; Yudhanto & Purwanto, 2020).

Peningkatan kualitas data kepesertaan pasca-pendampingan memiliki implikasi strategis jangka panjang bagi integritas database jaminan sosial. Penurunan tingkat kesalahan dan duplikasi data secara signifikan menunjukkan bahwa mekanisme kontrol kualitas (*quality control*) telah berhasil diintegrasikan ke dalam rutinitas harian petugas. Data yang akurat dan valid di hulu proses administrasi adalah prasyarat mutlak bagi ketepatan pemberian manfaat jaminan sosial di hilir. Kesalahan data sekecil apapun pada tahap pendaftaran dapat berakibat fatal pada saat klaim manfaat di masa depan, yang berpotensi merugikan peserta maupun institusi. Oleh karena itu, ketertiban administrasi yang terbangun melalui pendampingan ini sesungguhnya merupakan bentuk perlindungan preventif terhadap hak-hak peserta dan mitigasi risiko operasional bagi BPJS Ketenagakerjaan (Marchamah & Nisa, 2022; Maulina & Octarina, 2022; Puspitasari et al., 2022).

Dari perspektif pengembangan sumber daya manusia, pendampingan ini telah memicu tumbuhnya budaya kerja reflektif di kalangan aparatur. Petugas kini tidak lagi bekerja secara mekanistik, melainkan mulai mengembangkan kemampuan untuk mengevaluasi efektivitas cara kerja mereka sendiri. Kemampuan untuk melihat hubungan sebab-akibat antara ketelitian input data dengan kelancaran pencetakan kartu menandakan peningkatan level kompetensi dari sekadar operator teknis menjadi *problem solver* di tingkat operasional. Budaya kerja yang adaptif dan kritis ini sangat krusial dalam menghadapi dinamika pelayanan publik yang terus berubah, di mana petugas dituntut untuk tidak hanya cepat, tetapi juga responsif dan solutif terhadap berbagai kompleksitas masalah kepesertaan yang mungkin muncul. Dengan demikian, program pendampingan ini berfungsi sebagai lokus pembelajaran berkelanjutan yang memberdayakan individu untuk mengidentifikasi dan mengimplementasikan perbaikan prosedur secara mandiri, selaras dengan prinsip peningkatan kualitas operasional yang terdokumentasi dan dievaluasi secara berkala (Mangolo et al., 2025).

Relevansi temuan ini dengan studi-studi terdahulu, seperti penelitian Masrohatin et al. dan Zalukhu et al., memperkuat tesis bahwa pendekatan *bottom-up* melalui pendampingan teknis sering kali lebih berdampak daripada kebijakan *top-down*. Kebijakan makro tentang standar pelayanan prima sering kali gagal diterjemahkan ke dalam praktik lapangan karena adanya kesenjangan pemahaman teknis. Pendampingan administratif berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan ekspektasi kebijakan dengan realitas operasional, menerjemahkan visi pelayanan prima menjadi langkah-langkah kerja taktis yang bisa

dieksekusi setiap hari. Konsistensi temuan ini di berbagai konteks layanan BPJS Ketenagakerjaan menegaskan bahwa model pendampingan ini memiliki validitas eksternal yang tinggi dan layak direplikasi sebagai strategi standar dalam program peningkatan kapasitas layanan publik. Meskipun demikian, keberlanjutan program semacam ini memerlukan evaluasi dampak jangka panjang terhadap kinerja organisasi dan perubahan perilaku birokrasi secara keseluruhan (Kustoro et al., 2025).

Sebagai penutup, implikasi manajerial dari kegiatan ini menyarankan agar BPJS Ketenagakerjaan mengadopsi model pendampingan berbasis praktik ini sebagai bagian integral dari sistem manajemen kinerja internal. Pembenahan administrasi tidak boleh dipandang sebagai proyek sesaat, melainkan proses perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*). Keterbatasan penelitian ini yang berfokus pada satu kantor cabang membuka peluang untuk riset lanjutan guna menguji efektivitas model ini pada skala yang lebih luas dengan variasi karakteristik demografis peserta yang lebih beragam. Namun, satu hal yang pasti, investasi waktu dan tenaga untuk membenahi detail proses kerja administratif terbukti memberikan *return on investment* yang tinggi berupa pelayanan yang lebih cepat, data yang lebih akurat, dan kepuasan peserta yang lebih terjamin.

## KESIMPULAN

. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan melalui pendampingan administratif kepesertaan di BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimunjawa menunjukkan bahwa perbaikan kinerja layanan sangat dipengaruhi oleh penguatan proses kerja internal. Pendampingan yang bersifat partisipatif dan berbasis praktik langsung terbukti mampu menata alur kerja administrasi secara lebih sistematis, meningkatkan ketelitian dalam pengelolaan data, serta memperlancar proses pelayanan kepesertaan. Capaian tersebut diperoleh tanpa memerlukan perubahan sistem maupun kebijakan secara struktural, sehingga menegaskan bahwa efisiensi layanan dapat ditingkatkan melalui optimalisasi praktik kerja operasional. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa administrasi kepesertaan yang tertib dan terkelola dengan baik merupakan fondasi utama dalam mendukung keberhasilan pelayanan jaminan sosial ketenagakerjaan, sebagaimana ditunjukkan dalam berbagai kajian dan kegiatan pengabdian pada layanan BPJS Ketenagakerjaan maupun pelayanan publik sejenis.

Di samping meningkatkan efisiensi operasional, pendampingan administratif juga berperan dalam memperkuat kapasitas aparatur serta menjaga keberlanjutan kualitas layanan. Melalui proses pendampingan, aparatur tidak hanya menjalankan tugas administratif secara rutin, tetapi juga mengembangkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai keterkaitan antar tahapan kerja serta tanggung jawab terhadap mutu data dan layanan yang dihasilkan. Dengan demikian, pendampingan administratif memiliki relevansi strategis untuk dikembangkan sebagai pendekatan peningkatan kualitas layanan BPJS Ketenagakerjaan secara berkelanjutan, khususnya pada unit layanan dengan tingkat beban administrasi yang tinggi. Ke depan, kegiatan pendampingan sejenis disarankan untuk diintegrasikan dengan penguatan standar operasional prosedur dan dilaksanakan secara periodik, agar kualitas pelayanan kepesertaan dapat terjaga secara konsisten serta adaptif terhadap dinamika kebutuhan peserta.

## DAFTAR PUSTAKA

Dalimunthe, I. S., Fitrisia, A., & Fatimah, S. (2024). Transformasi digital dan filsafat kepemimpinan dalam birokrasi: Tantangan dan peluang. *CENDEKIA Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 4(4), 597. <https://doi.org/10.51878/cendekia.v4i4.4006>

- Hairiyah, N., Amalia, R. R., & Nuryati, N. (2022). Peningkatan produktivitas amplang menggunakan lean six sigma di UD Kelompok Melati. *AGROINTEK*, 16(1), 45. <https://doi.org/10.21107/agrointek.v15i4.9973>
- Handrian, E., & Putriani, S. (2021). Reformasi administrasi pelayanan publik di Kantor Camat Minas Kabupaten Siak Provinsi Riau. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 9(2), 143. <https://doi.org/10.31764/jiap.v9i2.5225>
- Hasbiah, H., Prasodjo, T., Saifuloh, N. I., Daud, A., & Awaluddin, M. (2024). Optimalisasi manajemen sumber daya manusia dalam administrasi publik untuk meningkatkan efisiensi layanan publik. *Journal of Human and Education (JAHE)*, 4(6), 46. <https://doi.org/10.31004/jh.v4i6.1690>
- Hasugian, L. P., Anugrah, A. H., Kurniati, P. S., Hidayat, E. R., Anggadini, S. D., Elmarda, F. A., Ginting, S. L. B., & Ginting, Y. R. (2023). Efforts to improve information system-based residents administration services. *Community Empowerment*, 8(10), 1629. <https://doi.org/10.31603/ce.9823>
- Hayat, H. (2020). Paradigma good governance menuju shared governance melalui reformasi birokrasi dan inovasi pelayanan publik. *ARISTO*, 8(1), 1. <https://doi.org/10.24269/ars.v8i1.2270>
- Jabar, S., & Frinaldi, A. (2025). Dari birokrasi ke birokrasi inovatif: Peran transformasi budaya institusional. *SOCIAL Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 5(2), 388. <https://doi.org/10.51878/social.v5i2.5374>
- Kustoro, A., Dewanto, Y., Kamilati, N., & Adisuyanto, B. (2025). Analisis road mapping dengan model design thinking pada studi kasus sistem pembelajaran terintegrasi pengembangan kompetensi ASN dalam penyelenggaraan penanggulangan bencana di BPDM Provinsi Jawa Timur. [Nama Jurnal Tidak Tersedia].
- Mangolo, M. C. S., Samehe, J. V., Pongtuluran, A. K., & Bawole, M. T. (2025). Optimalisasi standar operasional prosedur Teaching Factory Café Polimdo dalam meningkatkan kualitas pembelajaran dan kualitas pelayanan. *CENDEKIA Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 5(4), 1571. <https://doi.org/10.51878/cendekia.v5i4.7157>
- Marchamah, D. N. S., & Nisa, C. (2022). Sosialisasi kelengkapan administrasi kesehatan dan keselamatan kerja (K3) pada pekerja proyek bangunan. *Manggali*, 2(2), 177. <https://doi.org/10.31331/manggali.v2i2.2144>
- Maulina, E. R., & Octarina, N. F. (2022). Penyelenggaraan jaminan sosial kecelakaan kerja bagi Pegawai Negeri Sipil sesuai Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. *Perspektif*, 27(3), 168. <https://doi.org/10.30742/perspektif.v27i3.838>
- Nasution, A. F., Sihombing, M., & Ridho, H. (2024). The impact of bureaucratic reform policy on public services at the Population and Civil Registration Service of North Padang Lawas Regency. *PERSPEKTIF*, 13(1), 231. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v13i1.11035>
- Nugraha, A., Umam, K., & Alia, S. (2022). Pemanfaatan data untuk pembuatan kebijakan dalam penanggulangan pengangguran di Kota Bandung melalui aplikasi Bandung Integrated Manpower Management Application (BIMMA). *Ministrate Jurnal Birokrasi dan Pemerintahan Daerah*, 4(2), 1. <https://doi.org/10.15575/jbpd.v4i2.17740>
- Puspitasari, C. A., & Rini, D. D. O. (2024). Effective internal audits cut fraud in Indonesia. *Academia Open*, 9(1). <https://doi.org/10.21070/acopen.9.2024.8038>



- Puspitasari, D., Kurniawan, R., Noer, Z., Mashudi, M., Nasichin, M., Effendi, P., Basid, A., & Nurhidayah, M. (2022). Legal protection against workers/labours who are not participants of work accident guarantee program. *Procedia of Social Sciences and Humanities*, 3, 419. <https://doi.org/10.21070/pssh.v3i.143>
- Rahmawati, D., & Nawangpalupi, C. B. (2022). Simulasi lean dan siklus PDCA untuk Kartu Identitas Anak di Disdukcapil Garut. *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 17(1), 52. <https://doi.org/10.14716/jati.17.1.52-61>
- Sendika, M., & Frinaldi, A. (2025). Transformasi budaya organisasi di sektor publik: Inovasi menuju pelayanan publik yang lebih responsif. *SOCIAL Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 5(2), 371. <https://doi.org/10.51878/social.v5i2.5376>
- Siregar, D. S., & Halking, H. (2025). Sistem pengawasan pemerintahan dalam peningkatan pelayanan publik (Kelurahan Kenangan Baru Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang). *SOCIAL Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 5(2), 851. <https://doi.org/10.51878/social.v5i2.6597>
- Yolanda, D. R., Raodhah, S., & Ibrahim, H. (2020). The administrative service system of patient reception at regional public hospital. *Al-Sihah: The Public Health Science Journal*, 12(1), 58. <https://doi.org/10.24252/as.v12i1.14393>
- Yudhanto, A. D., & Purwanto, P. (2020). Analisa pengaruh penerapan budaya 5S terhadap produktivitas karyawan di PT Samsung Electronics Indonesia, Bekasi. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 4(2), 205. <https://doi.org/10.24912/jmieb.v4i2.7609>