



## Implementasi Sistem Pengelolaan Database Peserta terhadap Meningkatnya Kualitas Pelayanan BPJS Surabaya Karimunjawa

<sup>1</sup>Marshanda Laura Gusti Cantika, <sup>2</sup>Sonja Andarini

<sup>1,2</sup>Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Jl. Rungkut Madya No.1, Gn. Anyar, Kec. Gn. Anyar, Surabaya, Jawa Timur 60294  
e-mail: 22042010138@student.upnjatim.ac.id

### Abstrak

Di era digitalisasi, pengelolaan database yang terintegrasi menjadi kebutuhan vital bagi organisasi, termasuk BPJS Ketenagakerjaan. Artikel ini membahas implementasi sistem pengelolaan database peserta di BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimunjawa dan dampaknya terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mengkaji proses pengeditan data validitas tenaga kerja, validitas Nomor Induk Kependudukan (NIK), serta koreksi data perusahaan baru yang belum lengkap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem pengelolaan database terintegrasi berkontribusi pada penurunan jumlah data tidak valid, seperti nomor telepon, nama ibu kandung, dan NIK tenaga kerja. Selain itu, koreksi data perusahaan yang baru terdaftar memastikan informasi lebih lengkap dan akurat, sehingga mempercepat proses administrasi dan pelayanan. Sistem ini meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional, mengurangi kesalahan, dan meningkatkan kepuasan peserta. Kesimpulannya, implementasi sistem pengelolaan database peserta yang terintegrasi memberikan dampak signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan. Temuan ini menegaskan pentingnya pengelolaan database yang baik sebagai strategi untuk mendukung pelayanan yang lebih responsif, akurat, dan berkualitas.

**Kata kunci** : Sistem, Database, Kualitas Pelayanan, BPJS Ketenagakerjaan

### Abstract

*In the digital era, integrated database management is a vital necessity for organizations, including BPJS Ketenagakerjaan. This article discusses the implementation of a participant database management system at BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimunjawa and its impact on improving service quality. The study employs a qualitative descriptive approach using observation, interviews, and documentation to examine processes such as editing the validity of worker data, National Identity Numbers (NIK), and correcting incomplete data of newly registered companies. The findings indicate that implementing the integrated database management system contributed to a significant reduction in invalid data, such as phone numbers, mother's names, and workers' NIK. Additionally, correcting data of newly registered companies ensured more complete and accurate information, thereby expediting administrative and service processes. This system enhances operational efficiency and effectiveness, minimizes errors, and improves participant satisfaction. In conclusion, the implementation of an integrated participant database management system significantly impacts the improvement of BPJS Ketenagakerjaan's service quality. These findings highlight the importance of proper database management as a strategy to support more responsive, accurate, and high-quality services.*

**Keywords** : System, Database, Quality of Service, BPJS Ketenagakerjaan

## PENDAHULUAN

Di era digitalisasi saat ini, pengelolaan database yang efektif dan efisien menjadi kebutuhan vital bagi organisasi, termasuk BPJS Ketenagakerjaan, sebagai lembaga penyelenggara jaminan sosial di Indonesia. BPJS Ketenagakerjaan memiliki tanggung jawab memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada seluruh lapisan masyarakat, sebagaimana diamanatkan dalam UUD 1945

Pasal 28H. Dengan berbagai program seperti Penerima Upah (PU), Bukan Penerima Upah (BPU), Jasa Konstruksi (Jakon), dan Pekerja Migran Indonesia (PMI), lembaga ini melayani jutaan peserta di seluruh Indonesia, termasuk di kantor cabang Surabaya Karimunjawa.

Sebagai salah satu kantor cabang yang melayani ribuan peserta, BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimunjawa menghadapi tantangan dalam mengelola data peserta yang terus bertambah seiring meningkatnya jumlah pekerja yang terdaftar. Pengelolaan database yang baik memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dalam proses pendaftaran, klaim, dan verifikasi data. Namun, tantangan seperti redundansi data, ketidakakuratan informasi, dan waktu pemrosesan yang lama masih menjadi kendala yang perlu diatasi.

Untuk mengatasi tantangan tersebut, BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimunjawa menginisiasi implementasi sistem pengelolaan database peserta yang terintegrasi. Sistem ini dirancang untuk mengoptimalkan berbagai aspek pelayanan, mulai dari pendaftaran, pemutakhiran data, hingga penanganan klaim. Implementasi sistem ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi kesalahan data, dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan peserta.

Sebagai mahasiswa yang melaksanakan program magang di BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimunjawa, penulis terlibat langsung dalam proses implementasi sistem pengelolaan database ini. Pengalaman ini memberikan wawasan mendalam tentang bagaimana sistem database yang terintegrasi dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan sebuah lembaga jaminan sosial.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini difokuskan pada implementasi sistem pengelolaan database peserta dan dampaknya terhadap peningkatan kualitas pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimunjawa. Artikel ini bertujuan untuk memahami tahapan dan prosedur pengelolaan database peserta serta mengevaluasi efisiensi, efektivitas, dan kepatuhannya terhadap peraturan yang berlaku. Dengan menggunakan konsep sistem sebagai hubungan terintegrasi antara unit-unit yang saling mendukung (Hartin, 2023; Prabowo, 2020), database sebagai kumpulan data yang terorganisir (Sudarma, 2024; Pamungkas & Agung, 2021), dan kualitas pelayanan sebagai kemampuan memenuhi harapan pelanggan (Richadinata, 2024; Wahyudi, 2024), artikel ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif tentang kontribusi sistem database terhadap kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimunjawa.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode ini dipilih untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai implementasi sistem pengelolaan database peserta dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimunjawa.

### **1. Observasi**

Observasi dilakukan dengan mengamati langsung proses implementasi sistem pengelolaan database peserta di BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimunjawa. Pengamatan ini disertai dengan pencatatan terhadap keadaan, aktivitas, dan perilaku objek penelitian, sesuai definisi observasi sebagai teknik pengumpulan data melalui pengamatan terstruktur (Satriadi, 2023).

### **2. Wawancara**

Teknik wawancara digunakan untuk menggali informasi, pandangan, dan pengalaman dari narasumber yang relevan, seperti staf operasional, manajer, dan peserta BPJS Ketenagakerjaan. Proses ini dilakukan dengan mengajukan pertanyaan terbuka dan mendalam guna mendapatkan data yang lebih rinci. Sebagaimana dijelaskan oleh Tojiri (2023), wawancara adalah proses komunikasi interaktif untuk memperoleh informasi

melalui tanya jawab.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dan menganalisis dokumen-dokumen yang berkaitan dengan implementasi sistem pengelolaan database. Data yang dikumpulkan meliputi dokumen tertulis, hasil rapat, foto, jurnal kegiatan, dan berbagai benda lain yang relevan dengan topik penelitian. Metode ini sesuai dengan definisi dokumentasi menurut Nizamuddin (2021), yaitu proses pencarian data melalui dokumen-dokumen yang berhubungan dengan masalah penelitian.

Ketiga metode ini saling melengkapi untuk memberikan gambaran yang menyeluruh tentang pelaksanaan sistem pengelolaan database peserta dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimunjawa.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses pengelolaan database peserta di BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimunjawa mencakup beberapa kegiatan:

### 1. Pengeditan Data Validitas Nomor Telepon dan Nama Ibu Kandung Tenaga Kerja

Pengeditan ini bertujuan untuk memperbaiki data yang salah serta melengkapi data yang belum terisi guna memastikan akurasi dan kelengkapan informasi peserta. Jenis data yang diedit meliputi nomor telepon tenaga kerja dan nama ibu kandung, yang merupakan informasi penting dalam proses administrasi dan pelayanan.

Proses pengeditan data dilakukan secara massal berdasarkan Nomor Pendaftaran Perusahaan (NPP). Data tenaga kerja dari masing-masing perusahaan disusun dalam satu file Excel yang mencakup informasi pribadi seperti nomor KPJ, NIK, nama lengkap, nomor telepon, email, alamat lengkap, dan nama ibu kandung. Berikut adalah tahapan pengeditan data:

a. Pengeditan Nomor Telepon Tenaga Kerja

Pengeditan nomor telepon dilakukan menggunakan rumus VLOOKUP pada Microsoft Excel. Data yang digunakan adalah Data Potensi, yang merupakan kumpulan data nomor telepon tenaga kerja dari seluruh perusahaan yang terdaftar di BPJS Ketenagakerjaan. Rumus ini digunakan untuk mencocokkan data dari Data Potensi ke Data Perusahaan secara sistematis. Proses ini memastikan bahwa nomor telepon tenaga kerja tersusun dengan lebih terstruktur dan sesuai kebutuhan sistem.

b. Pengeditan Nama Ibu Kandung Tenaga Kerja

Pengeditan data nama ibu kandung dilakukan dengan cara mengakses portal resmi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil). Informasi nama ibu kandung diperoleh dengan memasukkan NIK tenaga kerja ke dalam portal tersebut. Data yang diperoleh kemudian dicocokkan dan dimasukkan ke dalam Data Perusahaan untuk melengkapi informasi peserta. Setelah proses pengeditan selesai, data diperbarui dan disimpan dalam sistem BPJS Ketenagakerjaan. Data terbaru ini divalidasi agar dapat digunakan dalam berbagai kebutuhan administrasi dan pelayanan, seperti pengajuan klaim, pemutakhiran data, dan keperluan lainnya.

Tabel 1. Jumlah Penurunan Data Invalid (Data Diolah)

Tanggal	Data Tidak Valid
29/10/2024	28.097
07/11/2024	23.747
18/11/2024	17.287
25/11/2024	13.294

Proses pengeditan data ini dilakukan secara rutin setiap tahun sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan efisiensi administrasi dan kualitas pelayanan. Dengan data yang akurat dan terkini, proses pelayanan seperti pendaftaran dan pengajuan klaim dapat berjalan lebih cepat dan

lancar. Sebaliknya, kesalahan atau ketidaksesuaian data dapat menghambat proses administrasi, mengurangi efisiensi waktu, dan berdampak pada kualitas pelayanan kepada peserta.

Implementasi pengelolaan database ini tidak hanya meningkatkan efisiensi sistem administrasi tetapi juga mendukung tercapainya pelayanan yang lebih optimal. Dengan sistem yang terintegrasi dan pembaruan data yang rutin, BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimunjawa mampu memberikan pelayanan yang lebih responsif, memenuhi kebutuhan peserta, dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

## **2. Pengeditan Data Validitas NIK Tenaga Kerja**

Ketidaksesuaian Nomor Induk Kependudukan (NIK) merupakan salah satu permasalahan yang sering dihadapi dalam pengelolaan database peserta di BPJS Ketenagakerjaan. Kesalahan input NIK, yang memiliki digit angka cukup panjang, sering kali mengakibatkan data tidak valid, sehingga menghambat proses administrasi. Untuk mengatasi permasalahan ini, BPJS Ketenagakerjaan menerapkan langkah-langkah pengeditan validitas NIK tenaga kerja. Berikut adalah tahapan pengeditan data:

### **a. Verifikasi Data Melalui Sistem**

Langkah pertama adalah memasukkan nama lengkap dan tanggal lahir tenaga kerja ke dalam sistem untuk memverifikasi data. Sistem akan mencari data yang sesuai berdasarkan informasi yang dimasukkan dan menampilkan satu atau beberapa hasil. Setelah data yang benar ditemukan, NIK yang valid disalin dari hasil sistem tersebut.

### **b. Pembaruan Data Perusahaan**

NIK yang valid kemudian dimasukkan ke dalam Data Perusahaan untuk menggantikan data sebelumnya yang tidak akurat. Proses ini memastikan bahwa data yang tercatat sesuai dengan identitas asli tenaga kerja.

Data yang telah diperbarui disimpan dan divalidasi melalui sistem BPJS Ketenagakerjaan. Proses validasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa data terkini dapat digunakan secara optimal untuk mendukung berbagai kebutuhan administrasi peserta, seperti pendaftaran, pemrosesan klaim, dan layanan lainnya.

Pengeditan data validitas NIK secara terstruktur memberikan sejumlah manfaat yang signifikan bagi BPJS Ketenagakerjaan. Dengan memastikan akurasi data peserta, proses administrasi menjadi lebih efisien dan cepat. Hal ini juga membantu mengurangi potensi hambatan layanan akibat kesalahan data, sehingga meningkatkan kepuasan peserta terhadap pelayanan BPJS Ketenagakerjaan.

Upaya ini merupakan bagian dari strategi BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimunjawa untuk menerapkan sistem pengelolaan database yang lebih baik dan terintegrasi. Pembaruan data secara berkala tidak hanya memastikan keakuratan informasi tetapi juga mendukung pelayanan yang lebih responsif dan berkualitas bagi peserta BPJS Ketenagakerjaan.

## **3. Pengoreksian Data Pemberi Kerja/Badan Usaha**

Ketidaklengkapan data perusahaan merupakan salah satu kendala yang dihadapi dalam pengelolaan database peserta di BPJS Ketenagakerjaan, khususnya untuk Pemberi Kerja/Badan Usaha (PKBU) yang baru terdaftar. Data perusahaan yang tidak lengkap atau tidak akurat dapat menghambat proses administrasi dan pelayanan, sehingga diperlukan langkah koreksi untuk memastikan kelengkapan dan keakuratan data. Berikut adalah tahapan pengoreksian data:

### **a. Akses Data Perusahaan Melalui Sistem**

Proses koreksi dimulai dengan mengakses data perusahaan melalui sistem BPJS Ketenagakerjaan menggunakan Nomor Pendaftaran Perusahaan (NPP). Hal ini memungkinkan petugas untuk meninjau data yang sudah tercatat dan mengidentifikasi bagian yang tidak lengkap atau tidak akurat.

b. Pemanfaatan Google Spreadsheet sebagai Referensi

Sumber data untuk melakukan koreksi diperoleh dari Google Spreadsheet, yang memuat daftar data perusahaan baru. Spreadsheet ini berisi informasi yang diperlukan untuk melengkapi data perusahaan di sistem, seperti nama perusahaan, alamat, nomor kontak, dan data lainnya yang relevan.

c. Perbaikan dan Penyelarasan Data

Data yang tidak lengkap atau salah diperbaiki dengan mencocokkan informasi dari Google Spreadsheet. Setelah data yang akurat ditemukan, informasi tersebut diperbarui di sistem BPJS Ketenagakerjaan untuk memastikan kelengkapannya.

Setelah koreksi selesai, data yang telah diperbarui disimpan dan divalidasi di sistem untuk memastikan keabsahan dan kelengkapan informasi. Data yang telah divalidasi ini kemudian digunakan untuk mendukung kebutuhan administrasi dan pelayanan peserta.

Proses koreksi data perusahaan memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan. Dengan memastikan bahwa data perusahaan lengkap dan akurat, proses administrasi dapat berjalan lebih efisien, mengurangi potensi kesalahan, dan mempersingkat waktu pelayanan.

Upaya ini merupakan bagian integral dari strategi BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimunjawa dalam menerapkan sistem pengelolaan database yang lebih baik. Dengan data yang terstruktur dan valid, pelayanan kepada peserta menjadi lebih optimal, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan para pemberi kerja serta tenaga kerja yang dilayani.

## KESIMPULAN

Implementasi sistem pengelolaan database peserta di BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimunjawa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan telah dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku dan menunjukkan hasil yang signifikan. Salah satu indikator keberhasilan implementasi ini adalah penurunan jumlah data tidak valid secara konsisten. Penurunan tersebut berkontribusi secara langsung terhadap kemudahan dan efisiensi dalam proses administrasi peserta, yang pada akhirnya mendukung peningkatan kualitas pelayanan serta kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimunjawa.

## SARAN

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah dengan menampilkan proses penyelesaian tugas dengan lebih jelas dan rinci.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimunjawa yang sudah membantu dalam pelaksanaan magang mandiri sehingga penulis dapat menyelesaikan artikel ilmiah ini dengan baik dan tepat waktu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hartin, dkk. (2023). *Sistem Informasi Manajemen*. Medan: CV. Sentosa Deli Mandiri.
- Nizamuddin, dkk. (2021). *Metodologi Penelitian: Kajian Teoritis dan Praktis bagi Mahasiswa*. Riau: Dotplus Publisher.
- Pamungkas & Agung. (2021). *Sistem Informasi Manajemen*. Badnung: Penerbit Widina.
- Prabowo, M. (2020). *Metodologi Pengembangan Sistem Informasi*. Salatiga: LP2M Press IAIN Salatiga.
- Purnawati, dkk. (2024). *Sistem Informasi (Teori dan Implementasi Sistem Informasi di Berbagai Bidang)*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

- Putra, dkk. (2024). *Konsep Sistem Informasi*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Richadinata, dkk. (2024). *Manajemen Pemasaran: Konsep Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian*. Cilacap: PT. Media Pustaka Indo.
- Satriadi, dkk. (2023). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Pasaman Barat: CV. Azka Pustaka.
- Sudarma, M. (2024). *Manajemen Data*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Tojiri, dkk. (2023). *Dasar Metodologi Penelitian: Teori, Desain, dan Analisis Data*. Padang: Penerbit Takaza Innovatix Labs.
- Wahyudi. (2024). *Strategi Pemasaran Jasa*. Indramayu: PT. Adab Indonesia.