Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara (JPkMN) e-ISSN : 2745 4053
Vol.6 No.2, Edisi April-Juni 2025, |pp 1841-1846 |DOI: http://doi.org/10.55338/jpkmn.v6i2.5436

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

[1)]Marshanda Laura Gusti Cantika*, [2)]Sonja Andarini

[1)]Administrasi Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Indonesia
[2)]Program Studi, Institusi, Kota, Negara
[2)]Administrasi Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Indonesia
Email Corresponding: 22042010138@student.upnjatim.ac.id

INFORMASI ARTIKEL

Kata Kunci:
Sistem
Database
Peeserta
Kualitas Pelayanan
BPJS Ketenagakerjaan

ABSTRAK

Di era digitalisasi, pengelolaan database yang terintegrasi menjadi kebutuhan vital bagi organisasi, termasuk BPJS Ketenagakerjaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi sistem pengelolaan database peserta di BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimunjawa dan dampaknya terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang dikaji mencakup proses validasi tenaga kerja, verifikasi Nomor Induk Kependudukan (NIK), serta koreksi data perusahaan baru yang belum lengkap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem ini berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi administrasi, dengan penurunan jumlah data tidak valid seperti nomor telepon, nama ibu kandung, dan NIK tenaga kerja. Selain itu, koreksi data perusahaan baru memastikan informasi yang lebih akurat dan lengkap, sehingga mempercepat proses administrasi dan pelayanan. Secara keseluruhan, implementasi sistem pengelolaan database ini meningkatkan efektivitas operasional, mengurangi kesalahan, dan meningkatkan kepuasan peserta. Temuan ini menegaskan bahwa pengelolaan database yang baik merupakan strategi penting dalam mendukung pelayanan BPJS Ketenagakerjaan yang lebih responsif, akurat, dan berkualitas.

Keywords:
System
Database
Participants
Quality of Service
BPJS Ketenagakerjaan

ABSTRACT

In the digital era, integrated database management has become a vital necessity for organizations, including BPJS Ketenagakerjaan. This study aims to analyze the implementation of a participant database management system at BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimunjawa and its impact on improving service quality. The research employs a qualitative descriptive approach using observation, interviews, and documentation techniques. The data examined includes worker data validation processes, verification of National Identity Numbers (NIK), and correction of incomplete data from newly registered companies. The findings indicate that implementing this system contributes to increased administrative efficiency, with a significant reduction in invalid data, such as phone numbers, mother's names, and worker NIKs. Additionally, correcting newly registered company data ensures more accurate and complete information, thereby expediting administrative and service processes. Overall, the implementation of the database management system enhances operational effectiveness, reduces errors, and improves participant satisfaction. These findings emphasize that proper database management is a crucial strategy in supporting a more responsive, accurate, and high-quality BPJS Ketenagakerjaan service.

This is an open access article under the CC–BY-SA license.

I. 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.

Saat ini, salah satu tantangan utama dalam pengelolaan data peserta adalah validasi dan pemutakhiran informasi yang sering kali mengalami kendala, seperti ketidaksesuaian data kependudukan, kesalahan input, serta data perusahaan yang belum lengkap. Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas pentingnya sistem informasi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan di sektor publik, tetapi belum secara spesifik mengkaji bagaimana sistem pengelolaan database peserta di BPJS Ketenagakerjaan dapat mengatasi masalah validitas data dan meningkatkan kualitas layanan. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kontribusi baru dengan menganalisis implementasi sistem pengelolaan database peserta di BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimunjawa, serta mengevaluasi dampaknya terhadap efisiensi administrasi dan kepuasan peserta.

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. Namun, masih diperlukan evaluasi lebih lanjut mengenai efektivitas sistem ini dalam mengurangi jumlah data tidak valid dan mempercepat proses administrasi.

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. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis bagi optimalisasi sistem pengelolaan database di BPJS Ketenagakerjaan, serta menjadi referensi bagi pengembangan sistem serupa di lembaga jaminan sosial lainnya. 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.

II. MASALAH

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.

Gambar 1. Kantor BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimunjawa

III. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai implementasi sistem pengelolaan database peserta dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimunjawa. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi, yang diperkuat dengan analisis data sekunder sebagai bahan penunjang. Observasi dilakukan dengan mengamati langsung proses pembaruan data peserta, validasi informasi, serta efektivitas sistem dalam menangani data yang tidak valid. Pengamatan ini didukung dengan pencatatan terstruktur serta dokumentasi visual berupa foto atau video. Wawancara mendalam dilakukan dengan staf operasional, manajer, serta peserta BPJS Ketenagakerjaan menggunakan pedoman pertanyaan semi-terstruktur untuk menggali tantangan, manfaat, serta efektivitas sistem. Rekaman wawancara digunakan untuk memastikan keakuratan data dan meningkatkan validitas analisis. Dokumentasi mencakup pengumpulan laporan internal BPJS Ketenagakerjaan, hasil rapat evaluasi sistem, serta kebijakan terkait pengelolaan database peserta. Menurut Nizamuddin (2021), yaitu proses pencarian data melalui dokumen-dokumen yang berhubungan dengan masalah penelitian.

Analisis data dilakukan melalui teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan berdasarkan model analisis interaktif (Miles & Huberman, 2014). Triangulasi metode diterapkan dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi guna meningkatkan validitas serta reliabilitas temuan penelitian. Data sekunder dari literatur akademik, jurnal penelitian, dan laporan tahunan BPJS Ketenagakerjaan juga digunakan untuk memperkaya analisis serta memberikan konteks lebih luas terhadap hasil penelitian. Dengan pendekatan ini, penelitian tidak hanya memberikan gambaran faktual mengenai implementasi sistem pengelolaan database peserta tetapi juga mengungkap dampaknya terhadap peningkatan kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimunjawa secara lebih komprehensif. 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.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas pengelolaan sistem informasi di berbagai institusi pelayanan publik, termasuk BPJS Ketenagakerjaan, dengan fokus pada peningkatan efisiensi administrasi dan kualitas layanan. Namun, penelitian-penelitian tersebut cenderung lebih menyoroti aspek teknis sistem informasi tanpa secara spesifik mengkaji dampak implementasi sistem pengelolaan database peserta terhadap validitas data, efisiensi proses administrasi, serta kepuasan peserta. Oleh karena itu, penelitian pengabdian ini diburtuhkan karena adanya pelaksanaan yang masih terdapat berbagai kendala dalam layanan yang disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya (Estiningtyas & Nawangsari, 2022).

Dibandingkan dengan studi sebelumnya, penelitian ini memberikan perspektif yang lebih terfokus pada bagaimana sistem pengelolaan database peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya berkontribusi dalam mengurangi kesalahan data, mempercepat pemrosesan klaim, dan meningkatkan transparansi layanan. Dengan demikian, penelitian ini mengisi kesenjangan dalam kajian terdahulu dan

memberikan rekomendasi praktis untuk optimalisasi sistem pengelolaan database peserta di institusi jaminan sosial.

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 (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. Berkut 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. Berkut 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.

V. KESIMPULAN

Implementasi sistem pengelolaan database peserta di BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimunjawa terbukti meningkatkan efisiensi administrasi dan kualitas pelayanan. Berdasarkan data hasil penelitian, jumlah data tidak valid mengalami penurunan signifikan, dari 28.097 kasus pada 29 Oktober 2024 menjadi

13.294 kasus pada 25 November 2024. Pengeditan data validitas tenaga kerja, termasuk nomor telepon dan nama ibu kandung, serta verifikasi Nomor Induk Kependudukan (NIK), telah mempercepat proses administrasi dan mengurangi potensi kesalahan dalam pelayanan. Selain itu, koreksi data perusahaan baru memastikan informasi yang lebih akurat dan lengkap, yang berkontribusi pada peningkatan efisiensi operasional serta kepuasan peserta.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pengelolaan database yang terintegrasi tidak hanya mempermudah validasi data tetapi juga mendukung proses pelayanan yang lebih responsif dan akurat. Dengan adanya sistem ini, proses administratif seperti pendaftaran peserta dan pengajuan klaim dapat dilakukan lebih cepat, mengurangi waktu tunggu, serta meningkatkan transparansi dalam pelayanan. Oleh karena itu, implementasi sistem pengelolaan database yang lebih baik dapat menjadi strategi efektif dalam meningkatkan kualitas layanan BPJS Ketenagakerjaan secara berkelanjutan. Namun, untuk optimalisasi lebih lanjut, perlu dilakukan evaluasi berkala terhadap sistem, peningkatan sumber daya manusia yang mengelola database, serta integrasi teknologi yang lebih canggih guna mendukung efisiensi pelayanan yang lebih maksimal.

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.

Estiningtyas, N. D., & Nawangsari, E. R. (2022). Kualitas Pelayanan Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Karimunjawa Surabaya Dengan Analisis Servqual. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, *9*(2), 229. https://doi.org/10.25157/dak.v9i2.7980

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). Qualitative data analysis: an expanded. *CEUR Workshop Proceedings*, Vol. 1304, pp. 89–92. SAGE Publications.

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.