

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

2.1 Sejarah BPJS Ketenagakerjaan dan Perkembangannya di Tangerang Selatan

BPJS Ketenagakerjaan merupakan lembaga publik yang dibentuk sebagai pelaksana dari mandat UUD Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Lahir dari proses transformasi lembaga sebelumnya, yaitu PT Jamsostek (Persero), BPJS Ketenagakerjaan resmi mulai beroperasi pada 1 Januari 2014. Transformasi ini bukan sekadar penggantian nama, tetapi mencerminkan perubahan menyeluruh pada tata kelola, sistem pelayanan, transparansi, dan efektivitas pelaksanaan jaminan sosial bagi pekerja (Jamsostek).

Sejarah jaminan sosial ketenagakerjaan di Indonesia sendiri telah dimulai sejak masa pemerintahan Presiden Soeharto, tepatnya melalui pembentukan Perum Astek pada tahun 1977 berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 33 Tahun 1977. Dalam perjalanannya, Perum Astek berubah menjadi PT Jamsostek (Persero) pada tahun 1992. PT Jamsostek inilah yang akhirnya bertransformasi menjadi BPJS Ketenagakerjaan pada tahun 2014. Transformasi ini dilakukan untuk mengintegrasikan sistem jaminan sosial nasional (SJSN) sebagaimana diatur dalam UUD Nomor 40 Tahun 2004 (Peraturan Presiden (Perpres), n.d.).

BPJS Ketenagakerjaan memiliki misi utama untuk memberikan perlindungan menyeluruh kepada tenaga kerja terhadap risiko sosial ekonomi tertentu seperti kecelakaan kerja, kematian, hari tua, dan kehilangan pekerjaan. Dengan cakupan yang luas, BPJS Ketenagakerjaan menjadi tumpuan utama perlindungan sosial di sektor tenaga kerja Indonesia.

Khusus untuk wilayah Tangerang Selatan, kebutuhan akan kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan semakin mendesak seiring dengan pertumbuhan pesat wilayah ini sebagai daerah urban dengan aktivitas ekonomi yang dinamis. Kota Tangerang Selatan, sebagai salah satu kota dengan pertumbuhan penduduk tercepat di Provinsi Banten, memiliki tingkat partisipasi angkatan kerja yang tinggi

serta keberagaman sektor pekerjaan mulai dari industri, perdagangan, jasa, hingga UMKM dan sektor informal.

Sebagai respons atas kebutuhan tersebut, BPJS Ketenagakerjaan mendirikan kantor cabang di Tangerang Selatan, yang secara resmi diresmikan pada tanggal 26 Mei 2017. Peresmian kantor ini dilakukan oleh Direktur Umum dan SDM BPJS Ketenagakerjaan saat itu, Naufal Mahfudz, bersama jajaran direksi, kepala daerah, dan *stakeholder* terkait. Kantor ini berlokasi di Jl. Cilenggang Raya No. 40, Cilenggang, Kecamatan Serpong, Kota Tangerang Selatan. Pemilihan lokasi yang strategis ini ditujukan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan BPJS.

Kehadiran kantor cabang ini menjadi simbol komitmen BPJS Ketenagakerjaan dalam menjangkau seluruh lapisan pekerja, termasuk mereka yang berada di sektor informal dan pekerja rentan. Melalui berbagai program sosialisasi, kerja sama lintas sektor, serta inovasi pelayanan berbasis digital, BPJS Ketenagakerjaan Tangerang Selatan mampu meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya perlindungan jaminan sosial ketenagakerjaan.

Dalam waktu relatif singkat sejak didirikan, kantor cabang ini telah menjalin kolaborasi aktif dengan pemerintah kota, pelaku usaha, komunitas pekerja, hingga universitas. Salah satu program unggulannya adalah "SERTAKAN" (Sejahterakan Pekerja Sekitar Anda), yaitu gerakan yang mendorong para pengusaha dan masyarakat untuk mendaftarkan pekerja rumah tangga dan pekerja informal lainnya sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan (Ketenagakerjaan, 2021b)

Peningkatan jumlah peserta aktif dari wilayah Tangerang Selatan terus menunjukkan tren positif dari tahun ke tahun. Bahkan, dalam laporan tahunannya, BPJS Ketenagakerjaan mencatat bahwa wilayah Tangerang Selatan memberikan kontribusi signifikan dalam pencapaian target nasional perluasan kepesertaan.

2.2 Logo dan Filosofi BPJS Ketenagakerjaan

Logo BPJS Ketenagakerjaan terdiri dari dua warna dominan, yaitu hijau dan biru, dengan elemen daun dan busur yang menyertainya. Warna hijau menggambarkan pertumbuhan dan kesejahteraan, sementara warna biru melambangkan profesionalisme dan kestabilan. Elemen daun yang melengkung menggambarkan pertumbuhan yang dinamis, sedangkan busur melambangkan

perlindungan yang diberikan kepada pekerja. Logo ini mencerminkan komitmen BPJS Ketenagakerjaan dalam melindungi tenaga kerja Indonesia.



Gambar 2. 1 Logo BPJS Ketenagakerjaan

Sumber : <https://seeklogo.com/vector-logo/406885/bpjs-ketenagakerjaan>

Logo BPJS Ketenagakerjaan tidak hanya berfungsi sebagai tanda visual, tetapi juga menjadi representasi dari identitas, nilai, serta arah strategis lembaga tersebut. Mengusung perpaduan warna hijau dan biru, logo ini terdiri dari elemen visual berupa bentuk daun dan lengkungan yang sarat akan makna filosofis. Secara keseluruhan, simbol ini menggambarkan dedikasi BPJS dalam memberikan perlindungan dan pelayanan bagi para pekerja di Indonesia.

Warna hijau melambangkan aspek pertumbuhan, kemakmuran, serta kesinambungan. Ini mencerminkan harapan agar setiap peserta program jaminan sosial tenaga kerja dapat berkembang secara ekonomi dan sosial. Di sisi lain, warna biru menggambarkan stabilitas, profesionalisme, serta kepercayaan, mencerminkan komitmen lembaga dalam memberikan layanan berkualitas yang bisa diandalkan.

Bentuk daun yang tampak melengkung menyimbolkan pertumbuhan yang aktif dan berkelanjutan. Daun sering kali dikaitkan dengan kehidupan dan harapan, menggambarkan posisi pekerja sebagai unsur penting dalam pembangunan nasional. Sementara itu, lengkungan menyerupai busur mewakili perlindungan menyeluruh yang diberikan kepada pekerja seolah-olah mereka dinaungi oleh sistem jaminan sosial dari awal masa kerja hingga pensiun.

Jenis huruf yang digunakan untuk tulisan "BPJS Ketenagakerjaan" dirancang dengan gaya modern dan rapi. Desain ini menampilkan citra institusi yang terbuka terhadap perkembangan zaman, siap menghadapi tantangan digital, dan tetap bersahabat bagi masyarakat dari berbagai latar belakang. Tipografi tersebut turut mendukung citra BPJS sebagai lembaga yang profesional dan adaptif.

Nilai-nilai yang tergambar dalam logo ini juga selaras dengan visi dan misi lembaga, yakni memberikan perlindungan menyeluruh kepada tenaga kerja melalui sistem jaminan sosial yang tangguh dan berkelanjutan. Oleh sebab itu, setiap komponen dalam logo memiliki makna yang memperkuat jati diri BPJS di mata publik.

Tak hanya terpampang di berbagai media resmi seperti dokumen, bangunan, seragam, maupun materi publikasi, logo ini juga menjadi alat penyampai pesan nilai-nilai kelembagaan kepada masyarakat luas. Dalam setiap program sosialisasi, pelatihan, maupun kampanye, logo tersebut menjadi simbol pengingat akan pentingnya jaminan dan solidaritas sosial bagi pekerja Indonesia. (Ketenagakerjaan, 2021a).

2.3 Profil BPJS Ketenagakerjaan

BPJS Ketenagakerjaan, atau kepanjangannya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan, merupakan sebuah lembaga publik yang dibentuk dengan tujuan khusus untuk menyelenggarakan program jaminan sosial bagi seluruh pekerja di Indonesia. Lembaga ini merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang dirancang oleh pemerintah untuk memberikan perlindungan menyeluruh terhadap risiko sosial dan ekonomi yang sewaktu-waktu bisa dialami oleh pekerja dan keluarganya. Perlindungan tersebut mencakup berbagai aspek seperti kecelakaan kerja, kematian, hari tua, hingga kehilangan pekerjaan.

BPJS Ketenagakerjaan beroperasi secara independen namun tetap berada di bawah pengawasan langsung Presiden Republik Indonesia, dan mengusung prinsip non-profit, yang berarti setiap dana yang dikumpulkan dari peserta tidak digunakan untuk mencari keuntungan, melainkan dikelola secara transparan dan profesional untuk dikembalikan kepada peserta dalam bentuk manfaat dan layanan perlindungan sosial.

Secara struktur, BPJS Ketenagakerjaan memiliki jangkauan layanan yang tersebar di seluruh Indonesia melalui jaringan kantor wilayah dan kantor cabang. Salah satu unit yang memiliki peran strategis adalah BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Selatan. Keberadaan cabang ini sangat penting dalam mendukung pelaksanaan program nasional di wilayah Provinsi Banten, khususnya

di daerah Tangerang Selatan yang merupakan bagian dari kawasan metropolitan Jabodetabek.

Dengan pertumbuhan ekonomi yang pesat dan jumlah tenaga kerja yang terus meningkat, wilayah ini menjadi salah satu prioritas utama dalam upaya perluasan perlindungan jaminan sosial ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan Tangerang Selatan tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga aktif dalam sosialisasi, edukasi, dan pengawasan kepesertaan untuk memastikan setiap pekerja di wilayah tersebut mendapatkan hak atas perlindungan sosial yang layak dan berkelanjutan.

2.3.1 Tujuan dan Fungsi

BPJS Ketenagakerjaan bertujuan untuk:

1. Melindungi tenaga kerja dari risiko-risiko sosial ekonomi seperti kecelakaan kerja, kematian, hari tua, dan kehilangan pekerjaan.
2. Meningkatkan kesejahteraan peserta dan keluarganya.

Mendorong stabilitas ekonomi nasional melalui pengelolaan dana jaminan sosial yang profesional dan transparan.

Fungsi utama BPJS Ketenagakerjaan meliputi:

- Pendaftaran dan pelayanan peserta.
- Pengumpulan dan pengelolaan iuran.
- Pengelolaan investasi dana jaminan sosial secara hati-hati dan bertanggung jawab.
- Edukasi publik dan sosialisasi pentingnya jaminan sosial ketenagakerjaan.

2.3.2 Program-Program Utama

BPJS Ketenagakerjaan mengelola lima program utama, yaitu:

1. **Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK)** Program ini memberikan perlindungan atas risiko kecelakaan yang terjadi dalam hubungan kerja, termasuk perjalanan dari rumah ke tempat kerja dan sebaliknya. Manfaat dari program ini mencakup biaya pengobatan tanpa batas biaya sesuai kebutuhan medis, santunan sementara tidak mampu bekerja (STMB), santunan cacat, serta rehabilitasi dan pelatihan kerja.
2. **Jaminan Hari Tua (JHT)** Merupakan program tabungan jangka panjang yang dikumpulkan dari iuran pekerja dan pemberi kerja. Dana JHT dapat dicairkan

ketika peserta memasuki usia pensiun (56 tahun), meninggal dunia, atau mengalami cacat total tetap. Dana ini juga dapat diambil sebagian sesuai ketentuan tertentu.

3. **Jaminan Pensiun (JP)** Memberikan penghasilan bulanan kepada peserta atau ahli waris setelah peserta mencapai usia pensiun atau meninggal dunia. Program ini bertujuan menjaga standar hidup yang layak di masa pensiun.
4. **Jaminan Kematian (JKM)** Program ini memberikan santunan kepada ahli waris peserta yang meninggal dunia bukan akibat kecelakaan kerja. Manfaatnya termasuk santunan kematian, santunan berkala, dan biaya pemakaman. Beasiswa pendidikan juga diberikan kepada anak peserta jika memenuhi syarat kepesertaan tertentu.
5. **Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP)** Program terbaru yang diluncurkan tahun 2022. Memberikan manfaat berupa uang tunai, akses informasi pasar kerja, dan pelatihan kerja kepada peserta yang kehilangan pekerjaan akibat PHK.

2.3.3 Cakupan dan Jumlah Peserta

Hingga akhir tahun 2023, jumlah peserta aktif BPJS Ketenagakerjaan di seluruh Indonesia telah melampaui angka 36 juta. Dari total tersebut, ribuan peserta tercatat berasal dari wilayah Tangerang Selatan. Tingginya angka partisipasi ini tidak terlepas dari upaya kolaboratif yang dilakukan secara konsisten antara BPJS Ketenagakerjaan dengan berbagai pihak, termasuk pemerintah daerah, pelaku usaha, dan organisasi masyarakat sipil.

Kolaborasi ini menjadi pondasi penting dalam mendorong kesadaran masyarakat terhadap pentingnya perlindungan sosial ketenagakerjaan. Di tingkat daerah, BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tangerang Selatan aktif menjalankan berbagai kegiatan sosialisasi langsung ke lapangan. Strategi mereka mencakup pendekatan kepada komunitas-komunitas yang sebelumnya belum terjangkau oleh program jaminan sosial, seperti para pekerja sektor informal yang beraktivitas di pasar-pasar tradisional, komunitas buruh lepas di wilayah kampung pekerja, serta para pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM).

Dalam rangka memperluas cakupan kepesertaan, BPJS Ketenagakerjaan juga mengembangkan sejumlah inovasi program, di antaranya adalah “Desa Sadar Jaminan Sosial” yang bertujuan untuk membangun kesadaran kolektif di

tingkat desa tentang pentingnya jaminan sosial bagi seluruh lapisan pekerja. Selain itu, program “SERTAKAN” (Sertakan Pekerja Sekitar Anda) menjadi pendekatan strategis lainnya yang melibatkan masyarakat luas untuk aktif merekomendasikan pekerja di lingkungan sekitar agar terdaftar sebagai peserta. Melalui berbagai inisiatif tersebut, BPJS Ketenagakerjaan Tangerang Selatan menunjukkan komitmen nyata dalam memperkuat perlindungan tenaga kerja dan memperluas jangkauan pelayanan ke seluruh sektor masyarakat. (Ketenagakerjaan, 2021b).

2.4 Visi dan Misi

Visi dan misi adalah fondasi utama yang menjadi pedoman arah strategis suatu organisasi. Dalam konteks BPJS Ketenagakerjaan, visi dan misi yang dicanangkan menjadi refleksi dari komitmen organisasi untuk memberikan perlindungan menyeluruh dan jangka panjang kepada seluruh pekerja di Indonesia, termasuk di wilayah Tangerang Selatan yang memiliki karakteristik pekerja yang beragam.

2.4.1 Visi

"Menjadi Lembaga Jaminan Sosial Ketenagakerjaan yang terpercaya, berkelanjutan, dan menyejahterakan seluruh pekerja Indonesia."

Visi ini menggambarkan tujuan jangka panjang BPJS Ketenagakerjaan untuk menjadi institusi yang dapat diandalkan oleh masyarakat pekerja dari berbagai lapisan. Kepercayaan dan keberlanjutan menjadi kata kunci karena pengelolaan dana jaminan sosial tidak hanya menuntut akuntabilitas, tetapi juga keberlangsungan dalam pelayanan lintas generasi.

2.4.2 Misi

Untuk mewujudkan visi tersebut, BPJS Ketenagakerjaan merumuskan misi yang operasional dan terukur, yaitu:

1. Memberikan perlindungan menyeluruh bagi seluruh pekerja. Perlindungan ini tidak terbatas pada sektor formal saja, tetapi juga merambah ke sektor informal yang rentan seperti pedagang kaki lima, pekerja rumah tangga, pengemudi ojek daring, hingga petani dan nelayan.
2. Meningkatkan kualitas layanan secara berkesinambungan. Layanan BPJS terus dikembangkan melalui digitalisasi, integrasi data, serta peningkatan

kapasitas sumber daya manusia untuk menciptakan pengalaman pengguna yang lebih efisien dan nyaman.

3. Mengelola dana jaminan sosial secara transparan dan akuntabel. Seluruh dana peserta dikelola berdasarkan prinsip kehati-hatian dan investasi yang aman agar memberikan imbal hasil yang optimal demi keberlangsungan program jaminan sosial.
4. Menjadi mitra strategis dalam pembangunan ekonomi nasional. Melalui partisipasi aktif dalam pembangunan manusia dan stabilitas ekonomi, BPJS Ketenagakerjaan menjadi aktor penting dalam memperkuat produktivitas tenaga kerja dan mengurangi ketimpangan sosial.
5. Mengembangkan kerja sama dengan berbagai pemangku kepentingan. BPJS Ketenagakerjaan menjalin kolaborasi lintas sektor, baik dengan pemerintah, swasta, maupun organisasi masyarakat sipil, untuk menjangkau kelompok pekerja yang belum terlindungi.

2.4.3 Implementasi Visi dan Misi di Kantor Cabang Tangerang Selatan

Di tingkat daerah, khususnya kantor cabang Tangerang Selatan, visi dan misi tersebut dijabarkan dalam bentuk program kerja nyata seperti:

- Peningkatan kepesertaan dari kalangan pekerja informal.
- Pelayanan klaim yang cepat dan transparan.
- Pemanfaatan aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) untuk memudahkan peserta dalam mengakses informasi dan layanan.
- Edukasi melalui media sosial, penyuluhan langsung, dan kemitraan dengan komunitas lokal.

2.5 Nilai - Nilai Budaya Organisasi (IMAN)

Budaya organisasi merupakan fondasi yang terdiri dari nilai-nilai, keyakinan, norma, serta pola perilaku yang menjadi pedoman dalam setiap kegiatan dan interaksi di lingkungan institusi. Di BPJS Ketenagakerjaan, budaya organisasi memegang peran yang sangat penting sebagai penopang utama dalam membentuk etos kerja yang solid, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh. Budaya ini bukan hanya menjadi identitas lembaga, tetapi juga menjadi arah moral dan profesional bagi seluruh pegawai dalam bertindak dan mengambil keputusan sehari-hari.

Untuk memperkuat penerapannya, BPJS Ketenagakerjaan merumuskan nilai-nilai inti tersebut ke dalam sebuah akronim yang mudah diingat, yaitu IMAN. Akronim ini menjadi simbol dari prinsip-prinsip dasar yang harus dijalankan dan dijunjung tinggi oleh setiap pegawai, baik yang bekerja di kantor pusat, kantor wilayah, maupun di tingkat kantor cabang, termasuk di Kantor Cabang Tangerang Selatan. Nilai-nilai dalam IMAN ini bukan sekadar slogan, tetapi dijadikan pedoman nyata yang tercermin dalam budaya kerja, interaksi antar pegawai, pelayanan kepada peserta, hingga dalam penyelesaian tugas-tugas administratif maupun strategis (Ketenagakerjaan, 2021a).

2.5.1 Integritas

Integritas merupakan pondasi utama dalam setiap tindakan dan keputusan yang diambil oleh individu di lingkungan kerja, termasuk di BPJS Ketenagakerjaan. Nilai ini menuntut seseorang untuk senantiasa bersikap jujur, berpegang teguh pada prinsip moral, serta menjaga keselarasan antara apa yang diucapkan dan apa yang dilakukan. Dalam praktiknya di BPJS Ketenagakerjaan, integritas bukan sekadar slogan, tetapi menjadi pedoman nyata dalam menjalankan tanggung jawab.

Para pegawai diharapkan mampu menjaga kepercayaan yang diberikan oleh peserta dengan cara menjalankan tugas tanpa menyimpang dari ketentuan, serta tidak memanfaatkan kedudukannya untuk hal yang merugikan institusi maupun publik.

Nilai ini tidak hanya diterapkan dalam pelayanan kepada peserta, tetapi juga dalam hubungan antar pegawai, di mana kepercayaan dan tanggung jawab bersama dijaga dengan baik.

2.5.2 Mutakhir

Mutakhir menggambarkan kemampuan suatu organisasi untuk selalu siap dalam menghadapi perubahan zaman dan perkembangan teknologi yang terus bergerak maju. BPJS Ketenagakerjaan menanamkan semangat pembaruan ini dalam setiap lini operasionalnya agar tetap relevan dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Di tengah era digital yang menuntut kecepatan dan efisiensi, BPJS Ketenagakerjaan tidak lagi bertumpu pada sistem yang kaku dan birokratis, melainkan mulai mengadopsi pendekatan yang lebih fleksibel dan berbasis teknologi.

Penerapan aplikasi JMO (Jamsostek Mobile), penyediaan layanan berbasis daring, hingga optimalisasi *big data* menjadi langkah nyata dalam mewujudkan pelayanan yang lebih cepat, mudah diakses, dan akurat. Hal ini tidak hanya meningkatkan pengalaman pengguna, tetapi juga mencerminkan kesungguhan BPJS dalam membangun institusi yang modern dan berorientasi pada kebutuhan peserta. Di tingkat kantor cabang Tangerang Selatan, semangat digitalisasi ini turut diwujudkan melalui peran aktif pegawai dalam membimbing peserta yang belum terbiasa dengan layanan digital.

2.5.3 Amanah

Amanah merupakan nilai fundamental yang menekankan pentingnya rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tugas serta menjaga dan menghargai kepercayaan yang telah diberikan oleh publik. Bagi BPJS Ketenagakerjaan, amanah berarti menjalankan setiap kewajiban dengan sepenuh hati, khususnya dalam mengelola dana milik peserta yang berasal dari berbagai kalangan pekerja.

Pengelolaan tersebut tidak hanya harus memenuhi standar teknis dan administratif, tetapi juga harus dilakukan dengan transparansi dan akuntabilitas yang tinggi agar dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.

Di lingkungan kantor cabang Tangerang Selatan, amanah tercermin dari sikap profesional para pegawai dalam menjalankan tugas, menjaga kerahasiaan data peserta, serta menjunjung tinggi etika dalam memberikan layanan. Seluruh proses dilakukan secara terbuka dan dapat diaudit, sebagai wujud komitmen lembaga dalam memastikan bahwa setiap keputusan yang diambil benar-benar mengutamakan kepentingan peserta, bukan keuntungan pribadi atau golongan tertentu.

2.5.4 Nasionalis

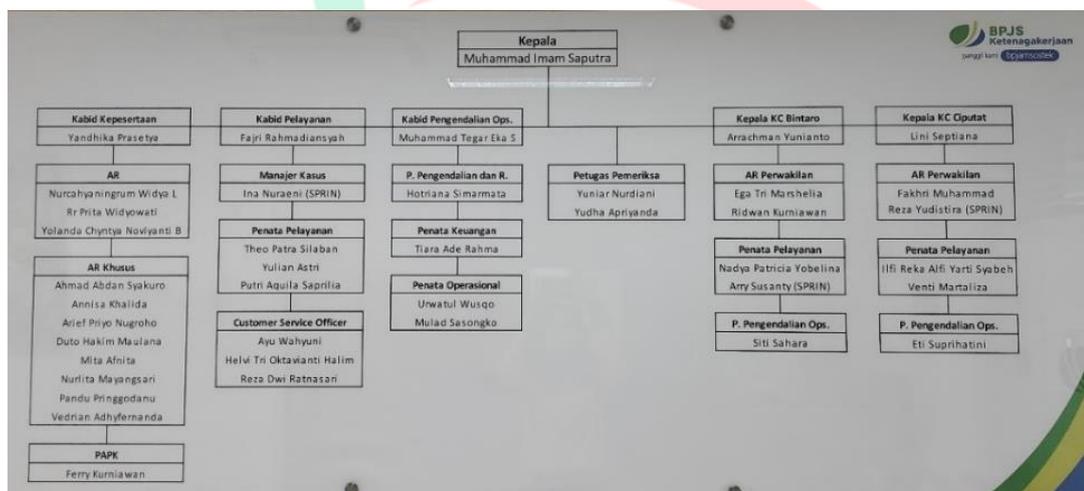
Nasionalis merupakan nilai yang menggambarkan semangat kebangsaan dan tekad untuk ikut serta dalam membangun negeri melalui perlindungan menyeluruh terhadap para pekerja Indonesia. Setiap individu yang menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan dipandang sebagai bagian penting dari kekuatan produktif bangsa, dan memastikan kesejahteraan mereka bukan hanya tugas lembaga semata, tetapi juga bentuk nyata dari pelaksanaan tanggung jawab negara terhadap warganya.

Di lingkungan kerja BPJS Ketenagakerjaan, nilai nasionalisme tidak hanya diterjemahkan melalui pelaksanaan program jaminan sosial, tetapi juga melalui

dedikasi para pegawai dalam melayani masyarakat dengan empati dan kepedulian yang tinggi. Pegawai di Kantor Cabang Tangerang Selatan, misalnya, menampilkan semangat ini melalui keterlibatan aktif dalam kegiatan sosial yang mendukung kesejahteraan masyarakat lokal, serta dalam kerja sama lintas sektor dengan pemerintah daerah guna memperluas akses jaminan sosial ke berbagai kelompok pekerja informal dan komunitas rentan. Penyuluhan-penyuluhan yang dilakukan pun tak semata bersifat informatif, tetapi juga menyuarakan pentingnya solidaritas sosial dalam memperkuat ketahanan nasional.

2.6 Struktur Organisasi Kantor Cabang Tangerang Selatan

Struktur organisasi BPJS Ketenagakerjaan, seperti yang ditunjukkan dalam gambar ini, mencerminkan pembagian tugas dan tanggung jawab di setiap divisi dalam lembaga ini. Di dalam struktur organisasi ini, terdapat beberapa divisi yang mendukung operasional BPJS Ketenagakerjaan, seperti Bidang Kepesertaan, Bidang Pelayanan, Bidang Keuangan, dan Pengendalian Operasional.



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi

Sumber : Dokumentasi Pribadi

Di tingkat daerah, kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan Tangerang Selatan memiliki struktur organisasi yang lebih ramping namun tetap strategis dalam mendukung pelayanan kepada masyarakat. Struktur ini terdiri atas:

1. Kepala Kantor Cabang

Ruang kerja Kepala Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan di Tangerang Selatan ini berfungsi sebagai pusat pengelolaan operasional kantor cabang. Kepala cabang bertanggung jawab atas perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi

kegiatan operasional di tingkat cabang. Selain itu, Kepala Kantor Cabang juga berperan penting dalam menjalin hubungan eksternal dengan pemerintah daerah, dunia usaha, serta organisasi kemasyarakatan untuk memperluas jangkauan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan.



Gambar 2. 3 Ruang Kepala Kantor Cabang
Sumber : Dokumentasi Pribadi

Bertanggung jawab penuh atas pengelolaan operasional cabang, mulai dari perencanaan, pelaksanaan layanan, hingga pelaporan kepada kantor pusat. Kepala cabang juga menjadi koordinator utama dalam menjalin hubungan eksternal dengan instansi pemerintah, swasta, serta organisasi kemasyarakatan di daerah.

2. Kepala Bidang Kepesertaan

Gambar ini menunjukkan ruang kerja Kepala Bidang Kepesertaan dan Divisi Kepesertaan yang bertanggung jawab atas pendaftaran dan pengelolaan data peserta BPJS Ketenagakerjaan. Divisi ini juga memiliki peran penting dalam melakukan edukasi kepada calon peserta dan peserta aktif mengenai hak dan kewajiban mereka dalam program jaminan sosial yang disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan.



Gambar 2. 4 Ruang Kepala Bidang Kepesertaan dan Divisi Kepesertaan
Sumber : Dokumentasi Pribadi

Bertugas melakukan pendataan, registrasi, dan edukasi kepada calon peserta dan peserta aktif. Ia mengembangkan strategi peningkatan jumlah peserta, terutama dari sektor non-formal seperti pedagang.

3. Kepala Bidang Pelayanan

Ruang Kepala Bidang Pelayanan ini menggambarkan tempat di mana seluruh layanan yang berhubungan langsung dengan peserta BPJS Ketenagakerjaan dikelola. Kepala Bidang Pelayanan bertanggung jawab atas pengajuan klaim, pengurusan dokumen, serta konsultasi terkait hak-hak peserta. Bidang ini menjadi garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada peserta, baik yang mengajukan klaim maupun yang membutuhkan informasi mengenai program jaminan sosial.



Gambar 2. 5 Ruang Kepala Bidang Pelayanan dan Divisi Pelayanan
Sumber : Dokumentasi Pribadi

Menangani seluruh aspek layanan yang bersentuhan langsung dengan peserta, seperti pengajuan klaim, pengurusan dokumen, konsultasi hak peserta, dan pelaksanaan *asesmen* kecelakaan kerja. Kepuasan peserta menjadi tolok ukur utama bidang ini.

4. Kepala Bidang Keuangan dan Pengendalian Operasional

Gambar ini memperlihatkan ruang kerja Kepala Bidang Keuangan dan Pengendalian Operasional yang berfungsi untuk mengelola anggaran, keuangan, dan pengendalian operasional BPJS Ketenagakerjaan. Bidang ini bertanggung jawab dalam memastikan semua kegiatan pengelolaan keuangan sesuai dengan prosedur yang berlaku, serta memastikan bahwa penggunaan anggaran berjalan secara efisien dan sesuai dengan kebutuhan operasional.



Gambar 2. 6 Ruang Kepala Bidang Keuangan dan Pengendalian Operasional
Sumber : Dokumentasi Pribadi

Mengelola pencatatan dan pengawasan keuangan cabang, termasuk laporan bulanan, anggaran, serta pemantauan efisiensi penggunaan anggaran. Ia juga melakukan audit internal untuk memastikan operasional cabang sesuai standar.

5. Staf dan Tim Pendukung

Meliputi berbagai posisi penting yang menunjang layanan, seperti petugas *front office*, kasir, *customer service*, *office boy* dan *office girl*.

2.6.1 Mekanisme Koordinasi dan Pelaporan

Setiap divisi yang ada di kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan memiliki tanggung jawab untuk menyampaikan laporan kinerja secara rutin kepada kepala cabang sebagai bagian dari mekanisme pengawasan internal. Selain pelaporan manual, tersedia pula sistem pelaporan digital yang telah terkoneksi langsung dengan kantor pusat. Sistem ini memungkinkan koordinasi lintas unit serta supervisi dilakukan secara *real-time*, termasuk dalam pemantauan perkembangan kepesertaan, kecepatan pemrosesan klaim, hingga efektivitas pengelolaan anggaran yang berjalan.

Khususnya di kantor cabang Tangerang Selatan, partisipasi dalam program evaluasi dan *monitoring* yang diselenggarakan oleh kantor wilayah dan pusat dilakukan secara konsisten. Tujuannya adalah memastikan bahwa seluruh

aktivitas dan pelayanan yang diberikan senantiasa mengikuti standar operasional nasional yang telah ditetapkan. Penilaian kinerja dilakukan berdasarkan indikator kinerja utama (*Key Performance Indicators/KPI*), yang mencakup baik dari sisi volume pelayanan maupun kualitas respons yang diberikan kepada peserta.

Dengan struktur kerja yang terorganisir dan koordinasi yang terintegrasi melalui sistem digital, BPJS Ketenagakerjaan cabang Tangerang Selatan menunjukkan kapasitas untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang cepat, akurat, dan responsif terhadap kebutuhan para pekerja. Pendekatan ini menjadi fondasi penting dalam mendukung misi BPJS Ketenagakerjaan sebagai penyelenggara jaminan sosial yang profesional dan terpercaya.