

BAB II

PROFIL INSTANSI

2.1 Sejarah Instansi

BPJS Ketenagakerjaan terbentuk melalui proses panjang pengembangan sistem jaminan sosial tenaga kerja di Indonesia. Pada awalnya, layanan jaminan sosial diselenggarakan oleh Perusahaan Umum AsteK sejak tahun 1977. Transformasi pertama terjadi pada tahun 1992 melalui UU No. 3 Tahun 1992 yang membentuk PT Jamsostek (Persero) sebagai penyelenggara jaminan sosial tenaga kerja.

Perubahan besar kemudian ditetapkan melalui UU No. 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Berdasarkan UU ini, PT Jamsostek (Persero) resmi beralih menjadi BPJS Ketenagakerjaan, dan mulai beroperasi sebagai badan hukum publik pada 1 Januari 2014. Lembaga ini dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial ketenagakerjaan secara nasional, transparan, dan berkelanjutan.

2.2 Deskripsi Instansi

BPJS Ketenagakerjaan adalah badan hukum publik yang bertugas menyelenggarakan program jaminan sosial bagi seluruh pekerja di Indonesia, baik pekerja penerima upah (PU) atau pekerja bukan penerima upah (BPU). Lembaga ini berfokus untuk

memberikan perlindungan terhadap resiko kerja, kehilangan pekerjaan, hingga masa pensiun.

Program yang dikelola meliputi Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), dan Jaminan Pesiun (JP). Melalui penyelenggaraan program-program tersebut, BPJS Ketenagakerjaan bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja serta memberikan manfaat bagi perekonomian nasional secara menyeluruh.

2.3 Visi dan Misi

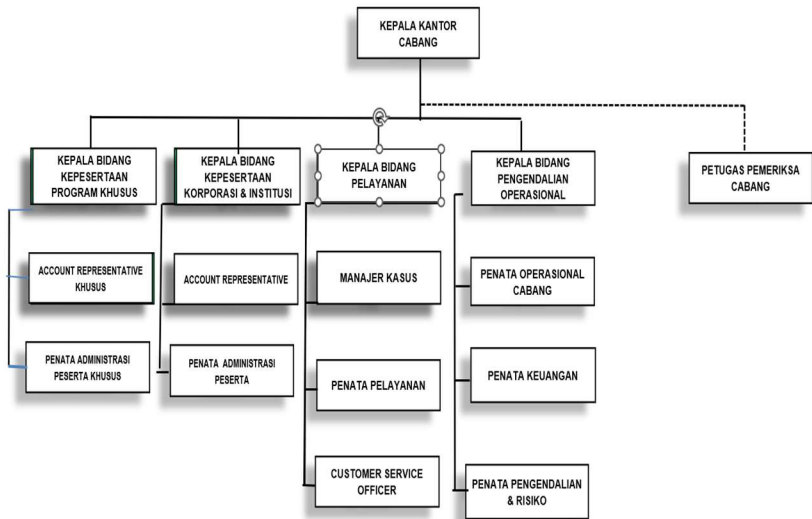
2.3.1 Visi

Mewujudkan jaminan sosial ketenagakerjaan yang terpercaya, berkelanjutan dan menyejahterakan seluruh pekerja Indonesia.

2.3.2 Misi

1. Melindungi, melayani dan menyejahterakan pekerja dan keluarga.
2. Memberikan rasa aman, mudah dan nyaman untuk meningkatkan produktivitas dan daya saing peserta.
3. Memberikan kontribusi dalam pembangunan dan perekonomian bangsa dengan tata kelola baik.

2.4 Struktur Organisasi



Gambar 2. 1 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan

Struktur organisasi yang ditampilkan di atas dapat diuraikan lebih lanjut sebagai berikut. Setiap elemen dalam struktur tersebut memiliki peran dan tanggung jawab yang saling berkaitan untuk mendukung kelancaran operasional organisasi secara keseluruhan. Pembagian tugas yang jelas serta alur koordinasi yang terstruktur membantu memastikan bahwa setiap unit atau divisi dapat menjalankan fungsinya secara optimal sesuai dengan tujuan organisasi:

1. Kepala Kantor Cabang

Pimpinan tertinggi di tingkat kantor cabang. Bertanggung jawab penuh terhadap operasional, pengambilan

keputusan strategis, pelaksanaan program kerja, dan pencapaian target kinerja kantor cabang.

2. Kepala Bidang Kepesertaan

Bertugas mengelola proses pendaftaran dan pengelolaan data peserta, serta melakukan edukasi, sosialisasi, dan perluasan kepesertaan.

3. *Account Representative*

Melakukan pendekatan langsung ke perusahaan untuk memastikan mereka memahami dan mematuhi kewajiban dalam program BPJS Ketenagakerjaan.

4. *Account Representative Khusus*

Fokus pada perusahaan tertentu atau peserta strategis yang memerlukan perlakuan khusus.

5. Petugas Administrasi Peserta

Bertanggung jawab dalam pengolahan data peserta, pencatatan, dan dokumentasi administrasi kepesertaan.

6. Petugas Administrasi Peserta Khusus

Menangani administrasi untuk segmen atau kelompok peserta tertentu, seperti pekerja migran, honorer, atau UMKM.

7. Kepala Bidang Pelayanan

Kordinasi semua kegiatan pelayanan klaim, kepuasan peserta, dan keluhan.

8. Manager Kasus

Pelaksanaan kasus-kasus klaim yang membutuhkan penanganan khusus, seperti kecelakaan kerja atau kematian.

9. Penata Pelayanan

Mengelola proses layanan secara administratif dan memastikan standar pelayanan dipatuhi.

10. *Customer Service Officer (CSO)*

Petugas frontliner yang memberikan informasi, menerima keluhan, serta membantu proses administrasi bagi peserta.

11. Kepala Bidang Pengendalian Operasional

Mengawasi efektivitas operasional kantor, efisiensi penggunaan sumber daya, serta pengendalian anggaran dan risiko.

12. Penata Operasional Cabang

Bertanggung jawab atas pelaksanaan operasional harian kantor cabang agar berjalan sesuai prosedur.

13. Penata Keuangan

Mengelola keuangan internal, termasuk pencatatan transaksi dan pelaporan keuangan.

2.5 Produk Utama

BPJS Ketenagakerjaan menyelenggarakan program jaminan sosial yang dirancang untuk memberikan perlindungan atas risiko sosial ekonomi yang mungkin dialami oleh tenaga kerja.

Secara umum terdapat lima program utama yang diselenggarakan, yaitu:

1. Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK): Program ini memberikan perlindungan atas risiko kecelakaan yang terjadi pada saat bekerja, termasuk kecelakaan yang terjadi dalam perjalanan dari rumah menuju tempat kerja atau sebaliknya, serta penyakit yang disebabkan oleh lingkungan kerja. Manfaat yang diberikan berupa pelayanan kesehatan dan /atau santunan uang tunai
2. Jaminan Kematian (JKM): santunan uang tunai yang diberikan kepada ahli waris ketika peserta meninggal dunia bukan akibat kecelakaan kerja atau penyakit akibat kerja
3. Jaminan Hari Tua (JHT): menjamin agar peserta menerima uang tunai yang dapat diambil ketika apabila memasuki masa pensiun, mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia.
4. Jaminan Pensiun (JP): mempertahankan derajat kehidupan yang layak pada saat peserta kehilangan atau berkurang penghasilannya karena memasuki usia pensiun atau mengalami cacat total tetap.
5. Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP): jaminan yang diberikan kepada pekerja/buruh yang mengalami pemutusan hubungan kerja (PHK). Manfaat JKP berupa

uang tunai, akses informasi pasar kerja, serta pelatihan kerja.

2.6 Nilai – Nilai Budaya Organisasi

Dalam menjalankan operasionalnya, insan BPJS Ketenagakerjaan memegang teguh nilai budaya **AKHLAK** yang merupakan standar nilai bagi BUMN dan badan publik terkait, yaitu:

1. **Amanah:**Memegang teguh kepercayaan yang diberikan.
2. **Kompeten:** Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.
3. **Harmonis:** Saling peduli dan menghargai perbedaan.
4. **Loyal:** Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara.
5. **Adaptif:** Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.
6. **Kolaboratif:** Membangun kerja sama yang sinergis.

2.7 Lokasi Instansi

Kegiatan kerja praktik ini dilaksanakan di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Pekanbaru Kota, yang beralamat di: Jl. Tengku Zainal Abidin No.26, Sekip, Kec. Lima Puluh, Kota Pekanbaru, Riau.

