

Mendalami Pelayanan Melalui Pengalaman Magang di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kelas 3A Kendal Soekarno Hatta

Tanaya Kumala¹, Jamilah², Amanda Rizka Maharani³, Early Kirana Ramadanti⁴,
Atika Dyah Perwita⁵

^{1,2,3,4,5} Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, Indonesia

Received : 16 Desember 2025, Revised : 29 Desember 2025, Published : 6 Januari 2026

Corresponding Author

Nama Penulis : Tanaya Kumala

E-mail : tanayakumala0126@gmail.com

Abstrak

Artikel ini membahas pelaksanaan kegiatan magang mahasiswa di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kelas 3A Kendal Soekarno Hatta pada bidang pelayanan publik. Kegiatan magang dilaksanakan sebagai sarana pembelajaran langsung untuk memahami penerapan teori manajemen, administrasi publik, dan pelayanan masyarakat dalam lingkungan kerja instansi publik. Penulisan artikel menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan reflektif yang disusun berdasarkan pengamatan selama magang, dokumentasi kegiatan, serta pengalaman penulis dalam menjalankan tugas pelayanan. Selama kegiatan magang, penulis terlibat dalam proses administrasi kepesertaan, verifikasi data, pendampingan layanan klaim, serta interaksi langsung dengan peserta BPJS Ketenagakerjaan. Pelaksanaan magang memberikan gambaran nyata mengenai alur pelayanan publik dan dinamika kerja di lembaga jaminan sosial, sekaligus meningkatkan keterampilan teknis dan nonteknis, seperti kemampuan komunikasi, ketelitian, kerja sama tim, dan sikap profesional. Secara keseluruhan, kegiatan magang ini berkontribusi dalam meningkatkan kesiapan mahasiswa untuk menghadapi dunia kerja, khususnya di sektor pelayanan publik.

Kata kunci – magang, pelayanan publik, BPJS Ketenagakerjaan, pengalaman kerja, kompetensi mahasiswa

Abstract

This article details a university student's internship program in the subject of public service at BPJS Ketenagakerjaan Class 3A Branch Office Kendal Soekarno Hatta. In order to get firsthand knowledge of how management theory, public administration, and community service are applied in a public setting, the internship was carried out as a type of experiential learning. Based on observations made during the internship, activity recording, and the author's hands-on experience performing service-related duties, this paper was produced utilizing a descriptive qualitative methodology with a reflective manner. The author assisted with claim services, participated in participant administration, verified data, and interacted directly with BPJS Ketenagakerjaan participants during the internship. In addition to improving both technical and non-technical skills, such as communication skills, accuracy, teamwork, and professional attitude, the internship activities gave participants a thorough grasp of public service procedures and work dynamics within a social security agency. All things considered, the internship strengthened the author's skills and enhanced their preparedness to enter the workforce, especially in the public service sector.

Keywords – internship, public service, BPJS Ketenagakerjaan, work experience, student competence

How To Cite : - Kumala, T., Jamilah, J., Maharani, A. R., Ramadanti, E. K., & Perwita, A. D. (2026). Mendalami Pelayanan Melalui Pengalaman Magang di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kelas 3A Kendal Soekarno Hatta . Jurnal Pengabdian Masyarakat Mentari, 2(6), 260–271. <https://doi.org/10.59837/jpmm.v2i6.216>

Copyright ©2026 Tanaya Kumala, Jamilah Jamilah, Amanda Rizka Maharani, Early Kirana Ramadanti, Atika Dyah Perwita

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

PENDAHULUAN

Di tengah tuntutan era kontemporer yang serba canggih, mahasiswa harus membekali diri dengan kapabilitas teknis dan tingkat profesionalisme yang mumpuni agar mampu berkompetisi secara efektif di pasar kerja global. Perguruan tinggi kini berfungsi lebih dari sekadar pusat pengembangan teori; mereka juga bertanggung jawab menyediakan pengalaman praktik yang relevan. Dalam konteks ini, program magang yang diselenggarakan oleh kampus menjadi instrumen vital yang menjembatani mahasiswa untuk mengasah keterampilan esensial sebelum memasuki dunia profesional.

Khusus bagi mahasiswa yang bercita-cita menjadi penata pelayanan, kesempatan magang merupakan momentum krusial untuk menginternalisasi dan mempraktikkan nilai-nilai integritas, independensi, dan profesionalisme yang menjadi inti profesi. Pengalaman ini menawarkan wadah bagi mahasiswa untuk mengaplikasikan pengetahuan akademis, sekaligus memperkaya kemampuan praktis (*hard skill*) dan keterampilan interpersonal (*soft skill*) yang fundamental. Magang memastikan seorang calon profesional tidak hanya memahami konsep audit, tetapi juga mampu menerapkannya dalam situasi nyata.

Selama menjalankan kegiatan praktik kerja, mahasiswa terekspos pada realitas dan dinamika sesungguhnya di lingkungan profesional, jauh melampaui studi kasus di ruang kelas. Keterlibatan langsung ini menuntut kapasitas adaptasi yang tinggi, mulai dari menyesuaikan diri dengan tempo kerja yang intens, budaya organisasi yang berbeda, hingga mengelola ekspektasi atasan. Tekanan profesional seperti keharusan memenuhi tenggat waktu (*deadline*) yang ketat dan kebutuhan untuk mengambil keputusan yang cepat dan akurat merupakan pembelajaran esensial yang mustahil disimulasikan secara utuh di perkuliahan.

Sebagai komponen kurikulum yang diwajibkan, program magang diakui sebagai metode pembelajaran berbasis praktik yang setara dengan bobot Satuan Kredit Semester (SKS). Inisiatif ini berfungsi sebagai penghubung krusial antara institusi akademik dan sektor profesional, membantu mengatasi masalah kendala adaptasi yang sering dialami lulusan baru. Program magang tidak hanya menumbuhkan pemahaman mendalam terhadap bidang minat, tetapi juga memfasilitasi pengembangan relasi, pemahaman tentang beragam corak budaya kerja, dan membentuk kematangan mental serta etos kerja (sikap proaktif, kemandirian, dan tanggung jawab) sebelum mahasiswa benar-benar terjun ke dunia profesional.

Program magang, atau dikenal sebagai pemagangan dalam konteks regulasi ketenagakerjaan, dapat diartikan sebagai bagian integral dari sistem pelatihan kerja yang diselenggarakan secara terpadu. Berdasarkan ketentuan formal, pemagangan memungkinkan peserta bekerja langsung di perusahaan di bawah pengawasan instruktur yang lebih berpengalaman untuk memperoleh keterampilan atau keahlian tertentu (Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 6 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pemagangan di Dalam Negeri, 2020). Hal ini sejalan dengan pandangan akademis bahwa magang adalah bentuk pembelajaran di tempat kerja yang memberikan kesempatan kepada peserta untuk mengembangkan kompetensi dalam kurun waktu tertentu pada pekerjaan nyata, sambil didampingi oleh seorang ahli di bidangnya (Chairunissa dkk., 2024).

Perencanaan karier merupakan tahap penting bagi individu yang sedang mempersiapkan diri memasuki dunia kerja (Sengkoen, 2024). Proses ini menuntut pemahaman mengenai kebutuhan industri, kemampuan diri, serta pengalaman praktis yang mendukung arah karier yang ingin dicapai. Dalam konteks pendidikan tinggi, program magang menjadi salah satu sarana yang membantu peserta didik mengenal lingkungan profesional secara langsung, sekaligus menguji kecocokan antara kompetensi akademik dan tuntutan pekerjaan di lapangan.

Program Studi Manajemen dengan konsentrasi keuangan memiliki cakupan pembelajaran yang luas, mencakup manajemen keuangan, pengelolaan risiko, perilaku organisasi, manajemen operasional, komunikasi bisnis, hingga sistem informasi manajemen (Khaidir, 2024). Keragaman

materi tersebut memberikan fleksibilitas bagi lulusan untuk beradaptasi di berbagai sektor organisasi, baik perusahaan maupun lembaga pelayanan publik.

BPJS Ketenagakerjaan memiliki peran strategis sebagai tempat pelaksanaan magang sekaligus institusi pelayanan publik, sehingga pemahaman mengenai kualitas pelayanan menjadi semakin relevan untuk dikaji. Selama menjalani kegiatan magang pada tanggal 9 September 2025 sampai 9 Desember 2025, mahasiswa tidak hanya berinteraksi dengan sistem administrasi internal, tetapi juga mengamati secara langsung bagaimana proses pelayanan diberikan kepada peserta. Pengalaman tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bukan sekadar aspek teknis operasional, melainkan bentuk profesionalisme lembaga dalam memenuhi hak masyarakat atas jaminan sosial. Berdasarkan kondisi tersebut, pembahasan mengenai pelayanan publik perlu dijadikan landasan teoretis sebelum masuk pada analisis kualitas layanan di lingkungan BPJS Ketenagakerjaan.

Pelayanan publik memiliki posisi strategis dalam tata kelola lembaga pemerintah karena hakikat keberadaan organisasi publik adalah memberikan manfaat langsung bagi masyarakat. Secara konseptual, pelayanan publik dipahami sebagai proses pemberian layanan oleh pihak berwenang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai mandat regulasi yang berlaku (Utami, 2023). Dalam konteks administrasi modern, tekanan globalisasi dan perkembangan teknologi mendorong perubahan pola pelayanan yang sebelumnya kaku dan birokratis menjadi lebih efisien, cepat, serta berorientasi pada kepuasan penerima layanan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan berkualitas sesuai asas pelayanan publik. Regulasi ini sekaligus menempatkan kualitas pelayanan sebagai tolok ukur utama keberhasilan lembaga publik dalam menjalankan fungsinya. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan bukan hanya kebutuhan administratif, tetapi menjadi kewajiban normatif yang harus dipenuhi oleh setiap instansi pelayanan.

Dalam konteks jaminan sosial ketenagakerjaan, BPJS Ketenagakerjaan berfungsi sebagai penyelenggara perlindungan sosial bagi pekerja di Indonesia. Landasan keberadaannya bersumber dari Pasal 34 ayat (2) Undang-Undang Dasar 1945 dan diperkuat melalui Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (Febriyanti dkk., 2025). Melalui mandat tersebut, pekerja berhak memperoleh perlindungan melalui berbagai program, antara lain Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), serta Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP). Seluruh program ini dirancang untuk memberikan rasa aman, stabilitas ekonomi, dan perlindungan berkelanjutan bagi tenaga kerja.

Melihat pentingnya fungsi strategis BPJS Ketenagakerjaan sebagai penyedia layanan publik sekaligus penyelenggara jaminan sosial nasional, evaluasi terhadap kualitas pelayanan menjadi hal yang mendesak untuk dilakukan. Efektivitas pelayanan yang diberikan perlu dianalisis agar selaras dengan harapan masyarakat dan standar pelayanan publik. Berdasarkan urgensi tersebut, penelitian ini mengambil fokus pada "Mendalami Praktek Pelayanan Melalui Pengalaman Magang di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kelas 3A Kendal Soekarno Hatta."

Perkembangan dunia kerja pada era kontemporer menuntut lulusan perguruan tinggi tidak hanya memiliki penguasaan konseptual, tetapi juga keterampilan praktis dan sikap profesional yang relevan dengan kebutuhan lapangan. Kondisi tersebut mendorong perguruan tinggi untuk tidak semata berperan sebagai pusat pengembangan teori, melainkan juga sebagai institusi yang memfasilitasi pengalaman belajar berbasis praktik. Salah satu bentuk konkret dari upaya tersebut adalah penyelenggaraan program magang sebagai bagian dari kurikulum pendidikan tinggi.

Program magang diposisikan sebagai media pembelajaran aplikatif yang memungkinkan mahasiswa berinteraksi langsung dengan dunia kerja nyata. Melalui magang, mahasiswa memperoleh kesempatan untuk memahami dinamika organisasi, pola kerja profesional, serta tantangan yang tidak sepenuhnya dapat disimulasikan di ruang kelas. Sejumlah kajian sebelumnya menegaskan bahwa pengalaman magang berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kesiapan kerja, pembentukan etos

profesional, serta kemampuan adaptasi lulusan terhadap lingkungan kerja (Chairunissa dkk., 2024; Sengkoen, 2024). Dengan demikian, magang bukan sekadar kewajiban akademik, tetapi menjadi proses pembelajaran yang strategis dalam membentuk kompetensi mahasiswa.

Dalam konteks regulasi ketenagakerjaan, pemagangan dipahami sebagai bagian dari sistem pelatihan kerja terpadu yang diselenggarakan secara terstruktur dan berada di bawah bimbingan instruktur berpengalaman. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 6 Tahun 2020 menegaskan bahwa pemagangan bertujuan memberikan keterampilan dan keahlian tertentu melalui keterlibatan langsung peserta dalam aktivitas kerja di institusi atau perusahaan. Pendekatan ini sejalan dengan konsep pembelajaran berbasis pengalaman (*experiential learning*) yang menempatkan praktik kerja sebagai sarana utama penguatan kompetensi.

Bagi mahasiswa Program Studi Manajemen dengan konsentrasi keuangan, program magang memiliki relevansi yang tinggi karena bidang kajiannya bersentuhan langsung dengan aktivitas organisasi, baik di sektor privat maupun pelayanan publik. Ruang lingkup keilmuan yang mencakup manajemen keuangan, pengelolaan risiko, komunikasi bisnis, hingga perilaku organisasi memberikan dasar yang kuat bagi mahasiswa untuk mengamati dan terlibat dalam proses kerja institusi secara komprehensif (Khaidir, 2024).

BPJS Ketenagakerjaan sebagai lembaga penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan memiliki peran strategis dalam sistem pelayanan publik di Indonesia. Sebagai institusi yang memberikan layanan langsung kepada masyarakat, kualitas pelayanan menjadi aspek penting yang merefleksikan profesionalisme dan akuntabilitas lembaga. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang berkualitas, transparan, dan berkeadilan. Oleh karena itu, pelaksanaan pelayanan publik di BPJS Ketenagakerjaan menjadi konteks yang relevan untuk diamati dan dipelajari melalui kegiatan magang.

Selama pelaksanaan magang di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kelas 3A Kendal Soekarno Hatta pada periode 9 September 2025 hingga 9 Desember 2025, mahasiswa terlibat langsung dalam aktivitas operasional dan pelayanan peserta. Kegiatan tersebut memberikan gambaran nyata mengenai proses administrasi, interaksi antara petugas dan peserta, serta mekanisme pelayanan yang dijalankan oleh institusi. Pengalaman ini menunjukkan bahwa pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan prosedur teknis, tetapi juga mencerminkan sikap profesional, tanggung jawab, dan komitmen lembaga dalam memenuhi hak masyarakat atas jaminan sosial.

Berangkat dari pengalaman tersebut, artikel ini tidak dimaksudkan sebagai penelitian empiris, melainkan sebagai laporan dan refleksi atas pelaksanaan kegiatan magang. Penulisan artikel dilakukan untuk mendeskripsikan praktik pelayanan publik yang dijalani dan diamati selama magang, sekaligus mengaitkannya dengan landasan teoretis pelayanan publik dan profesionalisme kerja. Dengan demikian, tujuan penulisan artikel ini adalah untuk mendalami dan menggambarkan praktik pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan melalui pengalaman magang, serta memberikan gambaran kontribusi kegiatan magang sebagai sarana pembelajaran berbasis praktik bagi mahasiswa.

METODE

Artikel ini disusun berdasarkan pelaksanaan kegiatan magang mahasiswa yang dilakukan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kelas 3A Kendal Soekarno Hatta. Penulisan tidak menggunakan pendekatan penelitian empiris, melainkan berlandaskan pada pengalaman langsung selama mengikuti kegiatan magang sebagai bentuk pembelajaran berbasis praktik. Metode penulisan diarahkan untuk mendeskripsikan proses pelaksanaan kegiatan, peran mahasiswa dalam aktivitas pelayanan, serta gambaran praktik pelayanan publik yang dijalankan oleh institusi selama periode magang.

Pelaksanaan magang berlangsung selama tiga bulan, terhitung sejak 9 September hingga 9 Desember 2025. Kegiatan ini dilaksanakan di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kelas 3A Kendal yang berlokasi di Jl. Wanamarta Raya, Ruko Arcade By The Bay 2D & 2E, Kawasan Industri Kendal.

Selama periode tersebut, mahasiswa ditempatkan pada unit pelayanan dan terlibat secara langsung dalam aktivitas operasional yang berkaitan dengan pelayanan peserta jaminan sosial ketenagakerjaan.

Metode pelaksanaan kegiatan magang dilakukan melalui keterlibatan langsung mahasiswa dalam lingkungan kerja (*learning by doing*). Mahasiswa berperan sebagai peserta magang yang mengikuti alur kerja institusi sesuai dengan ketentuan dan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku di BPJS Ketenagakerjaan. Seluruh aktivitas dijalankan di bawah pendampingan pembimbing lapangan atau Person In Charge (PIC) yang ditunjuk oleh pihak instansi. Pendampingan ini bertujuan untuk memastikan bahwa kegiatan magang berjalan sesuai dengan fungsi pelayanan serta tidak mengganggu proses kerja utama lembaga.

Selama pelaksanaan magang, mahasiswa melakukan pengamatan langsung terhadap proses pelayanan publik, khususnya pada aspek alur administrasi, mekanisme komunikasi antara petugas dan peserta, serta penerapan SOP pelayanan di loket layanan. Selain pengamatan, mahasiswa juga terlibat secara terbatas dalam aktivitas pendukung pelayanan, seperti membantu memberikan informasi awal kepada peserta, melakukan pengecekan data administrasi, serta mengarahkan peserta sesuai dengan jenis layanan yang dibutuhkan. Seluruh kegiatan tersebut dilakukan sesuai arahan petugas dan dalam batas kewenangan peserta magang.

Data dan informasi yang digunakan dalam penulisan artikel ini bersumber dari pengalaman kegiatan harian selama magang, catatan pelaksanaan tugas, serta hasil pengamatan terhadap praktik pelayanan yang berlangsung di lingkungan BPJS Ketenagakerjaan. Informasi pendukung juga diperoleh dari dokumen internal yang bersifat umum, seperti standar operasional prosedur pelayanan dan regulasi terkait pelayanan publik dan pemagangan. Pendekatan ini digunakan untuk memberikan gambaran faktual dan kontekstual mengenai pelaksanaan kegiatan magang tanpa melakukan pengukuran, pengujian hipotesis, maupun generalisasi temuan.

Pemilihan BPJS Ketenagakerjaan sebagai lokasi magang didasarkan pada relevansinya dengan Program Studi Manajemen konsentrasi keuangan, serta peran strategis lembaga tersebut sebagai institusi pelayanan publik yang menyelenggarakan jaminan sosial ketenagakerjaan. Melalui pelaksanaan magang di instansi ini, mahasiswa memperoleh kesempatan untuk memahami secara langsung praktik pelayanan publik, dinamika kerja organisasi, serta penerapan nilai profesionalisme dalam lingkungan kerja nyata.

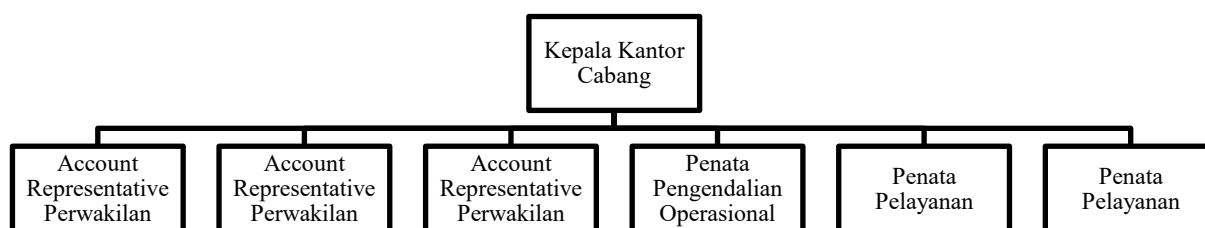
Dengan metode pelaksanaan kegiatan sebagaimana diuraikan di atas, artikel ini bertujuan untuk menyajikan deskripsi sistematis mengenai pengalaman magang dan praktik pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan, sebagai bentuk kontribusi pembelajaran berbasis praktik dalam pendidikan tinggi, bukan sebagai laporan penelitian akademik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Dinamika Pelaksanaan Magang di Lingkungan BPJS Ketenagakerjaan

Pelaksanaan magang di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kelas 3A Kendal Soekarno Hatta mempertemukan mahasiswa secara langsung dengan aktivitas pelayanan publik yang berlangsung setiap hari. Sejak hari pertama, mahasiswa mengikuti alur kerja kantor yang padat, terstruktur, serta berorientasi pada pemenuhan kebutuhan peserta jaminan sosial. Situasi ini memberikan gambaran nyata mengenai bagaimana lembaga pelayanan publik menjalankan fungsinya secara berkelanjutan.

Setiap hari kerja dimulai dengan kesiapan unit pelayanan dalam menerima peserta. Petugas layanan menempati loket masing-masing sesuai pembagian tugas, sementara mahasiswa magang menyesuaikan peran sebagai pendukung pelayanan. Melalui interaksi tersebut, mahasiswa memahami bahwa pelayanan publik bukan kegiatan yang bersifat insidental, melainkan proses rutin yang menuntut konsistensi, ketelitian, serta kedisiplinan tinggi (Irawan & Syahriza, 2024).



Gambar 1.

Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kendal

Lingkungan kerja BPJS Ketenagakerjaan menunjukkan pola kerja yang saling terhubung antarbagian. Pelayanan di loket tidak dapat berjalan tanpa dukungan administrasi, pengendalian operasional, serta pengelolaan data kepesertaan. Mahasiswa melihat langsung bahwa setiap bagian memiliki kontribusi penting dalam memastikan pelayanan kepada peserta berjalan lancar dan sesuai prosedur.

2. Interaksi Langsung dengan Peserta dan Tantangan Pelayanan

Salah satu pengalaman paling menonjol selama magang adalah berinteraksi langsung dengan peserta BPJS Ketenagakerjaan. Peserta yang datang ke kantor memiliki kebutuhan yang beragam, mulai dari sekadar meminta informasi hingga mengurus klaim jaminan dengan prosedur yang cukup kompleks. Mahasiswa menyadari bahwa tidak semua peserta memahami alur pelayanan maupun persyaratan administrasi yang harus dipenuhi.

Banyak peserta datang dalam kondisi bingung, cemas, atau terburu-buru. Situasi ini menuntut petugas layanan, termasuk mahasiswa magang, untuk mampu memberikan penjelasan secara jelas dan menenangkan (Arianto dkk., 2025). Mahasiswa sering membantu menjelaskan tahapan layanan, mengingatkan kelengkapan dokumen, serta mengarahkan peserta ke loket yang sesuai. Aktivitas ini mengajarkan bahwa pelayanan publik sangat bergantung pada kemampuan komunikasi yang baik.

Permasalahan yang sering muncul berkaitan dengan layanan digital, khususnya penggunaan aplikasi JMO dan Lapak Asik. Sebagian peserta belum terbiasa menggunakan teknologi, sehingga lebih memilih datang langsung ke kantor. Mahasiswa membantu peserta memahami fungsi aplikasi, menjelaskan langkah-langkah dasar, serta mendampingi proses awal penggunaan. Dari pengalaman ini, mahasiswa memahami bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik tetap memerlukan pendampingan langsung agar dapat diterima oleh seluruh lapisan masyarakat.

3. Pelaksanaan Tugas Pelayanan dan Administrasi



Gambar 2.

Melayani Peserta Lupa Akun JMO

Selama magang, mahasiswa tidak hanya mengamati, tetapi juga terlibat dalam berbagai aktivitas pendukung pelayanan. Mahasiswa membantu mengatur alur antrean, memastikan peserta mengambil nomor sesuai kebutuhan, serta membantu proses pengecekan awal dokumen (Rosanjaya & Nafi'ah, 2023). Tugas-tugas tersebut membantu menjaga keteraturan pelayanan, terutama pada jam layanan yang padat.

Mahasiswa juga ikut membantu proses administrasi kepesertaan, seperti memeriksa kesesuaian data identitas dan kelengkapan berkas klaim. Dari aktivitas ini, mahasiswa belajar bahwa ketelitian administrasi memiliki peran penting dalam pelayanan publik. Kesalahan kecil pada dokumen dapat berdampak pada tertundanya proses layanan bagi peserta.

Pada layanan klaim Jaminan Hari Tua, mahasiswa mendampingi peserta dalam menyiapkan dokumen dan memahami alur klaim sesuai ketentuan (Wulanjani, 2025). Mahasiswa membantu menjelaskan perbedaan mekanisme klaim berdasarkan saldo dan status kepesertaan. Pendampingan ini mempermudah peserta dalam menjalani proses layanan tanpa harus bolak-balik karena kekurangan berkas.

Mahasiswa juga ikut membantu pelayanan yang berkaitan dengan Jaminan Pensiun, khususnya bagi ahli waris peserta. Proses ini memerlukan ketelitian lebih karena menyangkut banyak dokumen pendukung. Mahasiswa membantu memastikan formulir terisi dengan benar serta berkas pendukung lengkap sebelum diproses lebih lanjut. Pengalaman ini memperlihatkan bahwa pelayanan publik sering kali bersentuhan dengan situasi pribadi peserta, sehingga menuntut sikap profesional dan empati.

4. Kegiatan Pendukung Pelayanan dan Penguatan Literasi Digital

Selain pelayanan di loket, mahasiswa mengikuti kegiatan pendukung seperti stand booth JMO (Samudera & Pertiwi, 2022). Kegiatan ini bertujuan mengenalkan layanan digital kepada masyarakat secara langsung (Haerana & Riskasari, 2022). Mahasiswa membantu peserta membuat akun, menjelaskan manfaat aplikasi, serta mendampingi proses aktivasi. Melalui kegiatan ini, mahasiswa melihat respons masyarakat terhadap layanan digital yang masih beragam.

Sebagian peserta merasa terbantu karena dapat mengakses layanan tanpa harus datang ke kantor. Namun, sebagian lainnya masih memerlukan waktu untuk beradaptasi. Mahasiswa memahami bahwa pelayanan publik tidak hanya menyediakan sistem, tetapi juga memastikan masyarakat mampu menggunakan sistem tersebut.

Mahasiswa juga membantu aktivitas internal seperti pengarsipan dokumen dan pemindaian berkas. Aktivitas ini memperlihatkan sisi lain dari pelayanan publik yang jarang terlihat oleh peserta, tetapi sangat menentukan kelancaran pelayanan. Penataan arsip dan pengelolaan data membantu menjaga keteraturan administrasi serta mempermudah proses pencarian dokumen.

5. Pembelajaran yang Diperoleh dari Pelaksanaan Magang

Pelaksanaan magang di BPJS Ketenagakerjaan memberikan pembelajaran yang tidak diperoleh secara penuh di ruang kelas (Tanjung dkk., 2023). Mahasiswa belajar menghadapi situasi kerja nyata, mengelola tekanan pelayanan, serta menyesuaikan diri dengan budaya organisasi. Pengalaman ini membentuk pemahaman bahwa profesionalisme tidak hanya tercermin dari kemampuan teknis, tetapi juga dari sikap kerja, tanggung jawab, dan etika pelayanan (Istiadi dkk., 2024).

Melalui keterlibatan langsung dalam pelayanan publik, mahasiswa memahami bahwa keberhasilan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh sistem dan prosedur, tetapi juga oleh kualitas sumber daya manusia yang menjalankannya. Magang menjadi sarana pembelajaran aplikatif yang membantu mahasiswa mempersiapkan diri menghadapi dunia kerja, khususnya di sektor pelayanan publik.

Sebagai bagian dari artikel pelaksanaan kegiatan, pembahasan ini bertujuan menggambarkan pengalaman magang secara faktual dan reflektif. Uraian ini menempatkan

magang sebagai proses pembelajaran berbasis praktik yang memberikan pemahaman nyata mengenai dinamika pelayanan publik di BPJS Ketenagakerjaan.

6. Keterampilan yang Diperoleh Selama Magang

Pelaksanaan magang di BPJS Ketenagakerjaan tidak hanya mempertemukan mahasiswa dengan aktivitas pelayanan secara langsung, tetapi juga menjadi proses pembelajaran komprehensif dalam membentuk kompetensi kerja. Melalui keterlibatan sehari-hari di unit pelayanan, mahasiswa menyerap berbagai pengalaman praktis yang berkontribusi terhadap pengembangan kemampuan profesional. Proses tersebut membentuk dua jenis keterampilan utama, yaitu keterampilan teknis yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas pelayanan dan keterampilan nonteknis yang berkembang melalui interaksi, sikap kerja, serta penyesuaian diri terhadap lingkungan organisasi.

a) Keterampilan Teknis

Keterampilan teknis (atau *hard skill*) adalah kemampuan atau kecakapan spesifik yang dibutuhkan untuk melakukan tugas atau pekerjaan tertentu, melibatkan penggunaan alat, perangkat lunak, atau pengetahuan khusus yang bisa dipelajari, diukur, dan seringkali memerlukan pelatihan formal atau pengalaman praktis, seperti pemrograman, analisis data, desain grafis, atau mengoperasikan mesin (Dwiwarman, 2025). Keterampilan ini berbeda dengan soft skill (keterampilan non-teknis) yang lebih berkaitan dengan interpersonal, dan keduanya penting untuk sukses dalam karier.

Keterampilan teknis mencerminkan kemampuan praktis seseorang dalam menjalankan tugas operasional sesuai bidang kerja tertentu. Dalam konteks pelayanan publik, keterampilan ini berkaitan erat dengan penguasaan prosedur layanan, ketepatan administrasi, serta pemanfaatan sistem pendukung pelayanan. Keterampilan teknis muncul dan berkembang seiring keterlibatan langsung dalam pekerjaan operasional dan administrasi selama magang (Saputri dkk., 2025). Keterampilan tersebut sering menjadi indikator kesiapan individu dalam menjalankan peran profesional pada organisasi layanan publik.

Pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan menuntut keterampilan teknis yang terstruktur karena setiap proses layanan mengikuti ketentuan dan alur kerja baku. Mahasiswa magang mempelajari keterampilan ini melalui keterlibatan langsung dalam aktivitas pelayanan harian. Mahasiswa membantu pengaturan antrean, melakukan pengecekan awal dokumen, serta mengarahkan peserta menuju jenis layanan sesuai kebutuhan. Aktivitas tersebut melatih kemampuan membaca alur pelayanan sekaligus menjaga keteraturan layanan pada jam operasional padat. Penelitian Indah dkk. (2024) menjelaskan bahwa ketertiban alur layanan berperan penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

Mahasiswa juga mengembangkan keterampilan teknis melalui proses administrasi kepesertaan. Mahasiswa memeriksa kesesuaian data identitas, menilai kelengkapan dokumen klaim, serta memastikan formulir terisi sesuai ketentuan. Pengalaman ini menumbuhkan pemahaman bahwa akurasi administrasi menentukan kelancaran proses layanan. Kesalahan kecil pada data sering berdampak pada tertundanya pencairan klaim peserta. Temuan serupa disampaikan oleh Helmi dkk. (2024) yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan sangat dipengaruhi oleh ketelitian administrasi petugas layanan.

Pada layanan Jaminan Hari Tua dan Jaminan Pensiun, mahasiswa mendampingi peserta dalam memahami alur klaim serta persyaratan berkas. Mahasiswa menjelaskan perbedaan mekanisme layanan berdasarkan status kepesertaan dan jenis klaim. Pendampingan ini membantu peserta menyelesaikan proses layanan tanpa pengulangan kunjungan akibat kekurangan dokumen. Kegiatan tersebut sejalan dengan konsep

pelayanan publik responsif, di mana petugas berperan aktif dalam memfasilitasi kebutuhan peserta (Sihombing & Ritonga, 2024).

Selain layanan langsung, mahasiswa turut menangani aktivitas pendukung seperti pengarsipan dan pemindaian dokumen. Aktivitas ini memperlihatkan peran penting pengelolaan data dalam mendukung pelayanan. Mahasiswa menata arsip secara sistematis agar memudahkan pencarian data saat dibutuhkan. Studi oleh Hutapea dan Syarvina (2022) menunjukkan bahwa pengelolaan arsip tertib berkontribusi terhadap efisiensi pelayanan lembaga publik. Melalui rangkaian kegiatan tersebut, mahasiswa membangun keterampilan teknis relevan dengan praktik pelayanan BPJS Ketenagakerjaan serta kebutuhan dunia kerja.

b) Keterampilan Nonteknis

Keterampilan nonteknis (atau *soft skills*) adalah kemampuan pribadi, sosial, dan interpersonal yang memengaruhi cara seseorang bekerja dan berinteraksi, seperti komunikasi, kepemimpinan, kerja sama tim, pemecahan masalah, manajemen waktu, dan kecerdasan emosional, yang penting untuk kesuksesan karir di berbagai profesi dan melengkapi keterampilan teknis (*hard skills*). Ini adalah atribut pribadi dan cara bersikap yang bisa diterapkan di semua bidang pekerjaan, bukan spesifik untuk satu tugas teknis.

Keterampilan nonteknis mencerminkan kemampuan individu mengelola sikap, perilaku, serta pola interaksi selama menjalankan tugas pelayanan (Viyanis & Kuntadi, 2023). Pada konteks pelayanan publik, keterampilan ini berkaitan erat dengan kemampuan komunikasi, pengendalian emosi, empati, kerja sama tim, serta kedisiplinan kerja (Ilham & Agustian, 2024). Keterampilan nonteknis berkembang seiring keterlibatan mahasiswa pada aktivitas pelayanan dan interaksi langsung bersama peserta selama pelaksanaan magang. Keterampilan tersebut berperan penting sebagai penopang profesionalisme dan kesiapan mental tenaga pelayanan publik.

Pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan menuntut keterampilan nonteknis kuat karena petugas berhadapan langsung bersama peserta setiap hari. Mahasiswa magang membangun keterampilan ini melalui interaksi intensif bersama peserta berlatar belakang beragam. Mahasiswa menghadapi peserta pencari informasi sederhana hingga peserta pengaju klaim dengan kondisi emosional kurang stabil. Situasi tersebut mendorong mahasiswa mengatur cara berkomunikasi secara tepat, menjaga intonasi suara, serta memilih bahasa sederhana agar mudah dipahami. Suherman (2023) menjelaskan bahwa komunikasi efektif berperan penting pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

Mahasiswa juga melatih pengendalian emosi saat menghadapi peserta merasa bingung, cemas, atau terburu-buru. Mahasiswa menyampaikan informasi secara runtut agar peserta memahami tahapan layanan tanpa mengalami kebingungan tambahan. Proses ini membantu mahasiswa menjaga sikap profesional meskipun menghadapi tekanan pelayanan pada jam padat. Nugroho dan Agustin (2025) menyebutkan bahwa kemampuan mengelola emosi berpengaruh terhadap kenyamanan peserta saat menerima layanan publik.

Interaksi langsung bersama peserta turut menumbuhkan empati. Mahasiswa menyadari setiap peserta membawa persoalan berbeda, baik terkait kebutuhan informasi, kondisi ekonomi, maupun urusan keluarga. Pada layanan klaim jaminan, terutama bagi ahli waris, mahasiswa menghadapi situasi sensitif sehingga perlu bersikap lebih hati-hati serta menghormati kondisi peserta. Pengalaman tersebut memperlihatkan bahwa pelayanan publik menuntut keseimbangan antara ketegasan prosedur dan kepedulian terhadap aspek kemanusiaan. Reynilda (2025) menegaskan peran empati sebagai unsur penting pelayanan sosial berbasis publik.

Mahasiswa juga mengembangkan keterampilan kerja sama melalui keterlibatan pada satu unit pelayanan. Mahasiswa menyesuaikan diri terhadap pembagian tugas, mengikuti arahan petugas senior, serta membantu rekan kerja saat beban layanan meningkat. Proses ini

membentuk rasa tanggung jawab kolektif serta memperkuat kemampuan koordinasi antarpersonel. Dauly dkk. (2025) menjelaskan bahwa kerja sama tim berkontribusi besar terhadap efektivitas layanan lembaga publik.

Lingkungan kerja bertempo cepat mendorong mahasiswa membangun disiplin serta manajemen waktu. Mahasiswa membiasakan diri hadir tepat waktu, menyelesaikan tugas sesuai arahan, serta menjaga konsistensi kinerja sepanjang jam pelayanan. Pengalaman ini melatih mahasiswa bersikap mandiri, menunjukkan inisiatif membantu, serta menjaga etika kerja di hadapan peserta dan petugas layanan. Seluruh proses tersebut membentuk kesiapan mental, kepercayaan diri, serta sikap profesional sebagai bekal memasuki dunia kerja.

KESIMPULAN

Pengalaman magang di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kelas 3A Kendal Soekarno Hatta memberikan gambaran konkret mengenai praktik pelayanan publik dalam konteks penyelenggaraan jaminan sosial ketenagakerjaan. Keterlibatan langsung mahasiswa dalam aktivitas pelayanan, administrasi kepesertaan, verifikasi dokumen, serta pendampingan peserta menunjukkan bahwa pelayanan publik berjalan melalui proses yang terstruktur, berbasis standar operasional prosedur, dan menuntut ketelitian tinggi. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh sistem dan regulasi, tetapi juga oleh kompetensi serta sikap profesional sumber daya manusia yang menjalankannya.

Pelaksanaan magang berfungsi sebagai media pembelajaran berbasis praktik yang efektif dalam menjembatani kesenjangan antara teori pelayanan publik dan realitas kerja di lapangan. Mahasiswa mampu mengaplikasikan konsep responsivitas, akuntabilitas, dan efisiensi pelayanan melalui tugas-tugas operasional yang dijalankan selama magang. Pengalaman ini memperkuat pemahaman mahasiswa bahwa pelayanan publik merupakan proses berkelanjutan yang menuntut kemampuan komunikasi yang jelas, pengelolaan administrasi yang akurat, serta kepekaan terhadap kebutuhan dan kondisi peserta.

Selain itu, magang berkontribusi signifikan terhadap pengembangan keterampilan teknis dan nonteknis mahasiswa. Keterampilan teknis berkembang melalui keterlibatan dalam proses administrasi, pengarsipan, dan penggunaan sistem pelayanan BPJS Ketenagakerjaan. Sementara itu, keterampilan nonteknis terbentuk melalui interaksi langsung dengan peserta, kerja sama tim, pengendalian emosi, serta penyesuaian terhadap budaya kerja instansi pelayanan publik. Kombinasi kedua jenis keterampilan tersebut memperkuat kesiapan mahasiswa untuk memasuki dunia kerja, khususnya di sektor pelayanan publik.

Secara keseluruhan, pengalaman magang di BPJS Ketenagakerjaan menunjukkan bahwa program magang memiliki peran strategis dalam membentuk kompetensi profesional mahasiswa dan memperdalam pemahaman mengenai praktik pelayanan publik. Magang tidak hanya menjadi pelengkap kurikulum akademik, tetapi juga menjadi sarana pembelajaran aplikatif yang relevan dengan kebutuhan dunia kerja dan tuntutan pelayanan publik yang berorientasi pada pemenuhan hak masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Secara khusus kepada BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Kendal, yang telah memberikan kesempatan yang sangat berharga untuk berpartisipasi dalam program magang. Pengalaman magang tersebut memberikan kontribusi besar dalam meningkatkan keterampilan profesional serta pemahaman mengenai pelayanan dan operasional kepesertaan.

Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada Atika Dyah Perwita, M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan yang tak ternilai selama proses penulisan artikel ini, serta kepada semua pihak yang menyediakan sumber daya dan informasi yang membantu penyelesaian penelitian ini.

Selain itu, penghargaan yang tulus juga penulis sampaikan kepada teman-teman, keluarga, serta seluruh pihak yang telah memberikan dukungan moral maupun materiil selama proses penulisan artikel ini.

Semoga artikel ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta berkontribusi bagi dunia pendidikan dan praktik profesional di bidang manajemen dan pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, F. A., Pramudiana, I. D., & Sholichah, N. (2025). Analisis Pelayanan Jamsostek Mobile dalam Meningkatkan Akses dan Kualitas di Karimunjawa Surabaya. *Jurnal Sadewa: Publikasi Ilmu Pendidikan, Pembelajaran dan Ilmu Sosial*, 3(4), 69–80. <https://doi.org/10.61132/sadewa.v3i4.2426>
- Chairunissa, D., Anisah, A., & Rahmayanti, H. (2024). Membentuk Kesiapan Kerja Mahasiswa Melalui Program Magang. *Journal of Engineering Education and Pedagogy*, 2(1), 1–7. <https://doi.org/10.56855/jeep.v2i1.683>
- Daulay, S. W., Manurung, D. T. P., & Kusdarmawan, A. (2025). *Contribution of Teamwork in Improving the Performance of Employees of the Public Works Office of Padang Lawas Regency*. 4(11), 5563–5578.
- Dwiwarman, D. A. (2025). Pengaruh Keterampilan Soft Skills dan Hard Skills terhadap Pengembangan Kompetensi Karyawan di Era Digital. *Jurnal Minfo Polgan*, 14(1), 94–106. <https://doi.org/10.33395/jmp.v14i1.14633>
- Febriyanti, D., Putri, E. G., & Zubaidah, S. (2025). Enhancing Online Claims: Overcoming Challenges in BPJS Ketenagakerjaan's Digital Transformation Journey. *Government & Resilience*, 3(1), 21–37. <https://doi.org/10.62503/gr.v3i1.23>
- Haerana, & Riskasari. (2022). Literasi Digital dalam Pelayanan Publik. *Wikrama Parahita: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 6(2), 131–137. <https://doi.org/10.30656/jpmwp.v6i2.4052>
- Helmi, S., Sofyan, Y., & Yusana, Y. (2024). Enhancing participant experience: Perceptions of BPJS employment services. *Edelweiss Applied Science and Technology*, 8(6), 466–476. <https://doi.org/10.55214/25768484.v8i6.2103>
- Hutapea, M. H., & Syarvina, W. (2022). Analysis of the Effectiveness of the Digital Role on Manual Archive Management at the Binjai Branch Office of BPJS Employment. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Keuangan*, 3(2), 695–700. <https://doi.org/10.53697/emak.v3i2.563>
- Ilham, F. A., & Agustian, W. (2024). Pengaruh Kerjasama Tim Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang. *JEBS: Jurnal Ekonomika Dan Bisnis*, 4(5), 1161–1171. <https://doi.org/10.47233/jebs.v4i5.2104>
- Indah, D. M., Ardhiasti, A., & Citra Dewiyani, A. A. . (2024). Tinjauan Inovasi Pelayanan Lapak Asik dalam Sistem Klaim JHT BPJS Ketenagakerjaan Kepanjen. *Indonesian Journal of Health Insurance and Medical Records (IJHIMR)*, 1(2), 10–19. <https://doi.org/10.31290/ijhimr.v1i2.4975>
- Irawan, D., & Syahriza, R. (2024). Analisis Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik Di BPJS Ketenagakerjaan KCP Rantau Prapat. *JUPUMI: Jurnal Publikasi Manajemen Informatika*, 4(1), 288–298. <https://doi.org/10.55606/jupumi.v4i1.3723>
- Istiadi, Tjiptoheriyanto, P., Ghafur, A. H. S., & Wicaksono, P. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Magang Mahasiswa Vokasional dengan Pendekatan Model Servqual Analyis. *JP MANPER: Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 9(2), 235–254.
- Khaidir, M. N. (2024). Implementasi Literasi Manajemen Keuangan Mahasiswa Ekonomi Terhadap Kehidupan Sehari Hari. ...: *Digital Business and Entrepreneurship Journal*, 2(1), 1–16. <https://www.journal.feb.uniku.ac.id/digibe/article/view/14%0Ahttps://www.journal.feb.uniku.ac.id/digibe/article/download/14/10>
- Nugroho, Y. W., & Agustin, D. A. C. (2025). Strategi Komunikasi Interpersonal dalam Pelayanan Publik UPPD Pulau Tidung. *Jurnal sosial dan sains*, 5(6), 1614–1631.

- <https://doi.org/10.59188/jurnalsosains.v5i6.32236>
Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 6 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pemagangan di Dalam Negeri, 1 (2020).
- Reynilda. (2025). Efek Kualitas Pelayanan Publik, Komunikasi Aparatur Desa Dan Disiplin Kerja Aparatur Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Paradoks: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 8(4), 98–107. <https://doi.org/10.57178/paradoks.v8i4.1706>
- Rosanjaya, L., & Nafi'ah, B. A. (2023). Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Tanjung Perak. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(2), 125–136. <https://doi.org/10.25299/jiap.2023.13501>
- Samudera, M. F. D., & Pertiwi, V. I. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Jamsostek Mobile (JMO) (Studi Kasus di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Rungkut Kota Surabaya). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 8(1), 152–172. <https://doi.org/10.30996/jpap.v8i1.6617>
- Saputri, S., Himawan Sutanto, & Subhan Purwadinata. (2025). Pengalaman Calon Pekerja Dalam Mengikuti Program Pelatihan Di Loka Latihan Kerja (Llk): Studi Kualitatif Tentang Transformasi Keterampilan Teknis. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 4(6), 1397–1402. <https://doi.org/10.53625/juremi.v4i6.10341>
- Sengkoen, Y. (2024). Pendampingan Mahasiswa Dalam Pelaksanaan Kegiatan Magang Pada Bpjs Ketenagakerjaan Kota Atambua. *Jurnal Umum Pengabdian Masyarakat*, 2(4), 77–83. <https://doi.org/10.58290/jupemas.v2i4.213>
- Sihombing, I. L., & Ritonga, F. U. (2024). Manfaat Program Layanan BPJS Ketenagakerjaan Bagi Kesejahteraan Masyarakat. *SOSMANIORA: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 3(3), 322–327. <https://doi.org/10.55123/sosmaniora.v3i3.3883>
- Suherman, M. T. (2023). Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Terpadu Satu Pintu Di Dinas Kesehatan Kota Sukabumi. *Jurnalika : Jurnal Ilmu Komunikasi*, 7(1), 1–10. <https://doi.org/10.37949/jurnalika7138>
- Syachrezi, R., Martini, R., & Marlina, N. (2023). Impelementasi Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Bagi Pekerja Informal oleh BPJS Ketenagakerjaan Cabang Semarang Majapahit. *Journal of Politic and Government Studies; Vol 12, No 4 : Periode Wisuda Oktober 2023*, 12(4), 69–84. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/40728>
- Syahputra, F. (2023). *Implementasi Kebijakan Program Jaminan Hari Tua (JHT) oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Kota Medan*. Universitas Medan Area.
- Tanjung, M. H. A. A., Harahap, N. B., Siboro, M. E., & Harahap, M. (2023). Program Magang Keahlian sebagai Sarana Praktik dan Peningkatan Kompetensi Mahasiswa di Bidang Penerbitan. *Indonesian Journal of Community Services*, 5(1), 1. <https://doi.org/10.30659/ijocs.5.1.1-11>
- Utami, P. (2023). Artikel Transformasi Administrasi Publik : Inovasi Dan Adaptasi Menuju Efisiensi Dan Pelayanan Publik. *PAPATUNG: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan dan Politik*, 6(2), 1–9.
- Viyanis, D. S., & Kuntadi, C. (2023). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Administrasi Publik: Kecerdasan Emosional, Profesionalisme dan Disiplin Kerja. *Sammajiva: Jurnal Penelitian Bisnis dan Manajemen*, 1(4), 148–160. <https://doi.org/10.47861/sammajiva.v1i4.532>
- Wulanjani, A. P. (2025). Strategi Penanganan Pengaduan pada Layanan Aplikasi Jamsostek Mobile untuk Meningkatkan Kepuasan Pengguna. *Jurnal Jamsostek*, 3(1), 1–22. <https://doi.org/10.61626/jamsostek.v3i1.96>