

**FUNGSI ADMINISTRASI DALAM UPAYA MENINGKATKAN
EFISIENSI PELAYANAN PADA BADAN PENYELENGGARAAN
JAMINAN SOSIAL KETENAGAKERJAAN CABANG
BANDAR LAMPUNG**

Lies Kumara Dewi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai
lieskumaradewi13@gmail.com

ABSTRAK

Fungsi administrasi dalam proses pelaksanaan pekerjaan yang utama adalah harus dijalankan oleh seorang pimpinan untuk mengarahkan dan menggerakkan segala kegiatan terhadap bawahan agar dapat dihindarkan adanya pemborosan-pemborosan biaya, waktu dan sarana perlengkapan kantor. Dengan memahami fungsi administrasi tersebut maka tujuan akan dengan mudah untuk tercapai dan efektifitas pekerjaan kantor akan meningkat artinya akan sangat berpengaruh pada efisiensi tenaga, biaya dan waktu. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui fungsi administrasi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan dan mengetahui upaya-upaya peningkatan efisiensi pelayanan pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan Observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif. Hasil penelitian diketahui bahwa fungsi administrasi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung sudah berjalan baik sesuai dengan peraturan yang berlaku namun masih menemukan kendala diantaranya sumberdaya manusia yang kurang memadai baik kualitas maupun kuantitas dan sarana prasarana yang kurang mendukung.

Kata Kunci: fungsi administrasi, efisiensi, pelayanan

ABSTRACT

The main administrative function in the process of carrying out work is that it must be carried out by a leader to direct and mobilize all activities towards subordinates in order to avoid the waste of costs, time and facilities of office equipment. By understanding the administrative functions, the goals will be easily achieved and the effectiveness of office work will increase meaning it will greatly affect the efficiency of manpower, cost and time. The purpose of this study was to determine the administrative function in improving service efficiency and to know efforts to improve service efficiency at the Managing Agency for the Social Security of the Bandar Lampung Branch. In this study researchers used data collection techniques with observation, interviews and documentation. The analysis used is qualitative analysis. The results of the study note that the administrative function in improving service efficiency at the Bandar Lampung Branch Employment Social Security Administration Agency has been running well according to applicable regulations but still finding obstacles including inadequate human resources both in quality and quantity and inadequate infrastructure.

Keywords: administration function, efficiency, service

PENDAHULUAN

Pembangunan dewasa ini kemakmuran dan kesejahteraan rakyat. merupakan usaha untuk menciptakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung mempunyai tugas pokok memberikan perlindungan jaminan sosial bagi tenaga kerja yang melakukan pekerjaan di luar hubungan kerja pada saat tenaga kerja tersebut kehilangan sebagian atau seluruh penghasilannya sebagai akibat terjadinya risiko-risiko antara lain kecelakaan kerja, hari tua dan meninggal dunia, memperluas cakupan kepesertaan program Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan.

Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 juga menetapkan, Jaminan Sosial Nasional akan diselenggarakan oleh BPJS, yang terdiri atas BPJS Ketenagakerjaan. Khusus untuk BPJS Ketenagakerjaan diselenggarakan oleh BPJS ketengakerjaan yang implementasinya dimulai 1 Januari 2014. Secara operasional, pelaksanaan BPJS Ketenagakerjaan dituangkan dalam Peraturan Pemerintah dan Peraturan Presiden, antara lain: Peraturan Pemerintah No.101 Tahun 2012 tentang Penerima Bantuan Iuran (PBI); Peraturan Presiden No. 12 Tahun 2013 tentang Jaminan ketenagakerjaan.

Dalam rangka memberikan perlindungan jaminan sosial bagi tenaga kerja tersebut jelas peranan sumber daya

manusia (SDM) sangat menentukan yaitu sebagai pemikir, perencana, pengendali, dan pelaksana dalam Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan

Tanpa peran dan dukungan dari pegawai proses dalam mencapai tujuan lembaga niscaya akan menimbulkan hambatan-hambatan yang cukup berarti. Oleh karena itu pegawai diharapkan mampu melaksanakan tugasnya secara efektif dan efisien dengan penuh dedikasi serta kreatifitas yang tinggi serta dapat memberikan keputusan bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan menyelenggarakan program jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun dan jaminan kematian bagi seluruh pekerja Indonesia termasuk orang asing yang bekerja di Indonesia pada umumnya dan di Kota Bandar Lampung .pada khususnya.

Tantangan yang dihadapi Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan dalam memberikan pelayanan adalah bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, namun juga bagaimana pelayanan juga dapat dilakukan dengan tanpa membeda-bedakan status dari

masyarakat yang dilayani atau dengan kata lain bagaimana menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.

Sejauh mana pegawai dapat bekerja secara efektif dan efisien dalam peningkatan kerja dibidang tugas dan fungsinya sebagai pegawai Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan yang melayani masyarakat, merupakan masalah yang perlu dikaji, khususnya berkenaan dengan cara atau proses suatu pekerjaan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Banyak faktor yang dapat menimbulkan masalah-masalah proses kegiatan organisasi baik yang berkenaan dengan aspek manusianya seperti prilaku, sikap dan sifatnya maupun dari segi organisasi misalnya struktur, proses administrasi dan manajemennya serta dari segi kualitas dan kuantitasnya.

Setiap organisasi mempunyai pekerjaan operatif yaitu ketatausahaan yang meliputi pekerjaan administrasi. Menurut pendapat Moeftie Wiriadihardja (2018:19) bahwa administrasi adalah salah satu alat untuk menggerakkan kegiatan sekelompok manusia (termasuk alat dan mesin), yang bekerja sama dalam suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan.

Pekerjaan administrasi meliputi seluruh kegiatan penataan yang berhubungan pelaksanaan tatausaha sebuah organisasi agar proses tersebut mampu menyediakan informasi yang bermakna bagi yang membutuhkannya atau untuk menentukan kebijakan. Menurut Mifta Thoha (2013 : 11) bahwa administrasi adalah proses kegiatan penataan usaha kerjasama sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu, yaitu suatu proses yang biasanya terdapat pada semua usaha kelompok, baik usaha pemerintah maupun swasta, sipil atau militer baik secara besar-besaran ataupun secara kecil-kecilan. Kegiatan administrasi mempunyai 5 (lima) bidang utama yaitu kegiatan komunikasi, kegiatan kalkulasi, kegiatan warkat, penyusunan laporan dan kegiatan yang mengikuti prosedur rutin. Di samping kegiatan utama tersebut terdapat beberapa kegiatan penunjang yaitu menulis (termasuk mengetik, steno dan cara lain untuk mempercepat cara penulisan).

Seluruh aktivitas administrasi itu berfungsi memelihara kelancaran komunikasi, ketepatan kalkulasi, keteraturan warkat dan membuat laporan dan melindungi arus prosedur rutin

sehingga dapat membantu dengan efisien.

Aktivitas administrasi tersebut akan berjalan dengan baik apabila ditunjang oleh beberapa unsur, yaitu sumber daya manusia yaitu pegawai yang siap pakai, pembiayaan yaitu dana (anggaran) yang cukup, sarana kerja yaitu perlengkapan yang diperlukan seperti gedung kantor, mesin ketik, alat komunikasi dan alat perlengkapan lainnya, prasarana kerja yaitu berupa susunan organisasi dan tata kerja, prosedur kerja, keputusan, petunjuk-petunjuk, peraturan, instruksi, edaran dan lain-lain yang sifatnya meruakan pedoman umum dan khusus.

Berdasarkan uraian di atas menunjukkan bahwa unsur-unsur tersebut saling berkaitan, namun unsur sumber daya manusia (pegawai) menjadi titik sentral dan sangat menentukan akan keberhasilan pelaksanaan tugas pokok. Menurut Atmosudirdjo (2016 : 40) bahwa administrasi merupakan suatu proses kerjasama, antara sekelompok orang-orang secara tertentu untuk mencapai tujuan tertentu yang direncanakan sebelumnya. Sebagai salah satu Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan yang berada di Bandar Lampung, melaksanakan

kegiatan ketatausahaan yang berfungsi sebagai unsur penunjang dalam rangka pelaksanaan tugas pokok Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan. Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung harus mempersiapkan unsur-unsur tersebut, agar pelaksanaan kegiatan administrasi dapat berjalan dengan lancar. Namun didalam pelaksanaan kegiatan administrasi Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung masih terdapat kegiatan-kegiatan ketatausahaan yang belum efisien dan efektif, hal ini terlihat dari pengelolaan surat masuk dan keluar, mengetik, membuat laporan, penataan ruang kantor dan lain-lain masih belum sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Seperti contohnya terlihat dari arsip surat yang kurang tertata, sulitnya mencari dokumen penting, penomoran surat tidak berdasarkan agenda surat, tidak adanya agenda rapat (berita acara dan daftar hadir rapat) dan lain sebagainya.

Efisiensi Administrasi dapat pula dicapai dengan tersedianya sarana dan prasarana kantor, sarana dan prasarana kantor merupakan alat yang

dipakai oleh pegawai dalam menyelesaikan tugas-tugasnya seperti meja kerja, komputer, printer, alat komunikasi dan lain sebagainya, namun pada kenyataannya dalam menyelesaikan tugas masih terjadi menunggu giliran penggunaan sarana, karena keterbatasan tersedianya sarana.

Penggunaan sarana dan pasarana diperlukan kemampuan (ilmu pengetahuan), sehingga tidak terjadi pemborosan tenaga, waktu dan biaya. Pada kenyataannya dalam penyelesaian tugas seperti pengetikan surat, memakan waktu yang lama, sering mengalami kesalahan, baik pengetikan maupun konsep, sehingga tidak terjadi pemborosan tenaga, waktu dan biaya.

Fungsi administrasi dalam proses pelaksanaan pekerjaan yang utama adalah harus dijalankan oleh seorang pimpinan untuk mengarahkan dan menggerakkan segala kegiatan terhadap bawahan agar dapat menghindari adanya pemborosan biaya, waktu dan sarana perlengkapan kantor. Dengan memahami fungsi administrasi tersebut maka tujuan akan dengan mudah untuk tercapai dan efektifitas pekerjaan kantor akan meningkat artinya akan sangat berpengaruh pada efisiensi tenaga, biaya dan waktu.

Dari uraian di atas betapa pentingnya kemampuan sumber daya manusia dalam pengelolaan administrasi, berbicara tentang administrasi tidak akan terlepas dari fungsinya, karena dengan memahami fungsi-fungsi administrasi maka apa yang menjadi tugas pokok organisasi dapat dijalankan dengan baik dan pada akhirnya tujuan organisasi yang tertuang dalam visi dan misi akan terwujud.

Berdasarkan pendapat di atas dapat dikatakan dalam pengelolaan administrasi harus mengacu pada fungsi-fungsinya, artinya sebelum melaksanakan tugas seorang pegawai harus sudah mempunyai perencanaan sebelumnya yang ditetapkan oleh pimpinan, lalu pengorganisasian termasuk wewenang dan pembagian tugas, memberikan motivasi, mengawasi jalannya pekerjaan perkantoran dan terakhir adalah menilai, apakah pekerjaan itu efektif dan efisien atau tidak. Dengan demikian dalam penyelenggaraan pekerjaan kantor fungsi administrasi sangat penting dan diperlukan guna membantu pimpinan dalam mengambil keputusan guna pencapaian tujuan yang telah ditentukan.

Fungsi administrasi secara umum ialah sebagai pusat pemikiran, pusat

administrasi (pelayanan) dan pusat data dan informasi. Untuk melaksanakan fungsi tersebut secara baik dan tepat guna ada 4 kegiatan yang dilakukan dalam perkantoran yaitu : kegiatan pencatatan, kegiatan pengelompokkan, kegiatan komunikasi dan kegiatan informasi.

Fungsi tersebut akan dikaitkan dengan teori asas-asas administrasi perkantoran yaitu asas perencanaan, asas penyederhanaan, asas penghapusan dan asas penggabungan, lalu kemudian teori tersebut akan dicocokkan pada penerapan fungsi administrasi di lokasi penelitian yaitu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan

Penerapan fungsi administrasi sangat mempengaruhi dan menentukan kondisi suatu organisasi yang sangat besar pengaruhnya terhadap efisiensi pelayanan. Dengan penerapan fungsi administrasi yang baik, pegawai dapat bekerja dengan cepat, profesional dan terhindar dari kesalahan-kesalahan, artinya dalam menyelesaikan pekerjaan yang dapat dilakukan dengan secara efisien artinya pekerjaan administrasi dapat diselesaikan dengan cepat, tertib, mudah dan murah.

Menurut Gie (2012 : 4) fungsi yang disebut manajemen administrasi

meliputi rangkaian aktivitas berikut ini :
a) manajemen dan pengarahan (*evans*),
b) tata penyelenggaraan (*grager*), c) pelaksanaan secara efisien (*robinson*), d) manajemen (*haynes*), e) Pengendalian dan pengarahan (*nourse*), f) Pengarahan (*davies*), g) Perencanaan, pengendalian dan pengorganisasian serta pengarahan (*terry*).

Sedangkan menurut Quible (2011:55) ada 5 (lima) jenis fungsi pendukung administrasi yaitu a) fungsi rutin yaitu fungsi administrasi yang membutuhkan pemikiran minimal mencakup pengarsipan dan penggandaan. Biasanya fungsi ini dilaksanakan oleh staf administrasi yang bertanggung jawab atas kegiatan administrasi sehari-hari. b) fungsi teknis yaitu fungsi administrasi yang membutuhkan pendapat, keputusan dan keterampilan perkantoran yang memadai, seperti bisa menggunakan beberapa program aplikasi komputer. Fungsi ini biasanya dilakukan oleh staf administrasi yang tergantung daam departemen teknologi informasi. c) fungsi analisis yaitu fungsi yang membutuhkan pemikiran yang kritis dan kreatif, disertai kemampuan untuk mengambil keputusan, seperti membuat dan menganalisis laporan dan membuat

keputusan pembelian. Fungsi ini biasanya dilakukan oleh seorang manajer yang bertanggung jawab memsupport keputusan yang akan dibuat oleh atasannya. d) Fungsi interpersonal yaitu fungsi yang membutuhkan penilaian dan analisis sebagai dasar pengambilan keputusan, serta keterampilan yang berhubungan dengan orang lain, seperti mengorganisasikan tim proyek. Fungsi ini biasanya dilakukan oleh staf administrasi sebagai jenjang karier sebelum naik menjadi manajer pada suatu organisasi. e) fungsi manajerial yaitu fungsi yang membutuhkan perencanaan, pengorganisasian pengukuran dan pemotivasi seperti pembuatan anggaran dan pengevaluasian karyawan. Biasanya fungsi ini dilakukan oleh staf setingkat manajer yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan sistem dan prosedur administrasi.

Fungsi-fungsi tersebut akan dikaitkan dengan teori asas-asas administrasi yaitu asas perencanaan, asas penyederhanaan, asas penghapusan dan asas penggabungan, kemudian teori tersebut akan dicocokkan pada penerapan fungsi administrasi di lokasi penelitian yaitu pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial

Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung.

Menurut pendapat Musanef (2014 : 22) bahwa efisiensi adalah perbandingan yang terbaik antara input dan output atau dengan kata lain daya usaha dan hasil atau antara, pengeluaran dan pendapatan.

Gie (2012 : 171) berpendapat bahwa efisiensi adalah suatu asas dasar tentang perbandingan terbaik antara usaha dengan hasilnya. Perbandingan ini dapat dilihat dari 2 (dua) segi, yang pertama adalah segi hasil : suatu kegiatan dapat dikatakan efisien kalau sesuatu usaha memberikan hasil maksimum. (baik mutu maupun jumlah satuan hasil). Sedangkan segi yang kedua adalah segi usaha : suatu kegiatan dapat disebut efisien kalau suatu hasil tertentu tercapai dengan usaha yang minimum, mencakup 5 (lima) unsur, pikiran, tenaga jasmaniah, waktu, ruang dan benda (termasuk uang).

Efisiensi harus dapat diukur, standar untuk menetapkan batas antara efisien atau tidak adalah ukuran normal. Ukuran normal ini merupakan patokan/standar awal, untuk selanjutnya menentukan apakah suatu kegiatan itu efisien atau tidak. Batas ukuran normal untuk pengorbanan adalah pengorbanan

maksimum, sedangkan batasan untuk ukura dari hasil minimum. Kalau tidak dapat diukur maka tidak akan dapat diketahui suatu cara kerja atau suatu kegiatan itu efisien atau tidak.

Efisiensi mengacu pada pertimbangan rasional. Rasional artinya segala pertimbangan harus berdasarkan akal sehat, masuk akal, logis bukan emosional. Dengan pertimbangan rasional. Objektivitas pengukuran dan penilaian akan lebih terjamin, subjektivitas pengukuran dan penilaian dapat dihindarkan sejauh mungkin.

Efisiensi tidak boleh mengorbankan kualitas (mutu). Kwantitas boleh saja ditingkatkan tetapi jangan sampai mengorbankan kwalitasnya. Jangan mengejar kuantitas tetapi mengorbankan kwalitas atau dengan kata lain jangan sampai hasil ditingkatkan tetapi kualitasnya rendah, mutu harus tetap dijaga dengan baik.

Efisiensi merupakan teknis pelaksanaan. Sehingga jangan sampai bertentangan dengan kebijakan atasan. Tentu saja kebiakan atasan itu sudah dipertimbangkan dari berbagai segi yang luas cakupannya.

Pelaksanaan efisiensi harus disesuaikan dengan kemampuan organisasi yang bersangkutan.

Pengukuran efisiensi hendaknya didasarkan pada tingkat kemampuan yang dimilikinya, baik mengenai sumber daya manusianya, dananya maupun fasilitasnya.

Efisiensi itu ada tingkatannya. Secara sederhana dapat ditentukan penggolongan tingkatan efisiensi misalnya : a) tidak efisien, b) kurang efisien, c) efisien, d) lebih efisien dan e) paling efisien (optimal). Tingkatkan efisiensi dapat juga menggunakan prosentase (5), tentu saja masing-masing golongan tingkatan itu harus ditentukan dengan cermat dan jelas batasannya.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial merupakan program negara yang bertujuan memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945, yaitu: dalam Pasal 28 H ayat (1), ayat (2) dan ayat (3) dan Pasal 34 ayat (1) ayat (2) dan melalui Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat Nomor X/MPR/2001, dimana Presiden ditugaskan untuk membentuk sistem jaminan sosial nasional dalam rangka memberikan perlindungan sosial bagi masyarakat yang lebih menyeluruh dan terpadu.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan sebelumnya bernama Jamsostek (jaminan sosial tenaga kerja), yang dikelola oleh PT. Jamsostek (Persero), namun sesuai UU No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS, PT. Jamsostek berubah menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan sejak tanggal 1 Januari 2014.

Dalam melaksanakan fungsi sebagaimana tersebut diatas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan bertugas untuk melakukan dan/atau menerima pendaftaran peserta dengan memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja; menerima bantuan iuran dari Pemerintah; mengelola Dana Jaminan Sosial untuk kepentingan peserta; mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan Membayarkan manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial; dan memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat.

Dalam melaksanakan tugasnya sebagaimana dimaksud di atas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Ketenagakerjaan berwenang berdasarkan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011:

- a. Menagih pembayaran Iuran;
- b. Menempatkan Dana Jaminan Sosial untuk investasi jangka pendek dan jangka panjang dengan mempertimbangkan aspek likuiditas, solvabilitas, kehati-hatian, keamanan dana, dan hasil yang memadai;
- c. Melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan peserta dan pemberi kerja dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan jaminan sosial nasional;
- d. Membuat kesepakatan dengan fasilitas kesehatan tenaga kerja mengenai besar pembayaran fasilitas kesehatan yang mengacu pada standar tarif yang ditetapkan oleh Pemerintah;
- e. Membuat atau menghentikan kontrak kerja dengan fasilitas kesehatan;
- f. Mengenakan sanksi administratif kepada peserta atau pemberi kerja yang tidak memenuhi kewajibannya;
- g. Melaporkan pemberi kerja kepada instansi yang berwenang mengenai ketidapatuhannya dalam membayar iuran atau dalam memenuhi kewajiban lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- h. Melakukan kerjasama dengan pihak lain dalam rangka penyelenggaraan program jaminan sosial.

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian adalah pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung. Adapun lingkup penelitia

terbatas pada hal hal yang berkaitan dengan fungsi administrasi dan efisiensi pelayanan. Teknik pengumpulan data menggunakan penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan yang terdiri dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis yang peneliti gunakan dalam penelitian ini untuk menganalisa adalah analisis kualitatif yaitu memberikan penjabaran terhadap hasil jawaban dari responden dengan uraian kalimat. Setelah dianalisis, selanjutnya diambil suatu kesimpulan untuk membuktikan kebenaran hipotesis yang diajukan. Menurut Koentjaraningrat, (2012:254) analisis kualitatif adalah nilai-nilai dari suatu variabel yang tidak dapat diutarakan dalam bentuk angka tetapi dalam bentuk kategori.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Seperti instansi pemerintah dan swasta yang lain Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung menyelenggarakan administrasi yaitu melingkupi seluruh kegiatan yang memfokuskan pada layanan untuk mendapatkan, mencatat dan menganalisis informasi, baik merencanakan maupun mengkomunikasikannya untuk mengamankan aset organisasi serta

mempromosikan layanan administrasi itu sendiri untuk mencapai tujuan organisasi. Berkaitan dengan penyelenggaraan administrasi tersebut tidak akan pernah terlepas dari fungsi administrasi. Adapun fungsi administrasi tersebut adalah : fungsi rutin, fungsi teknis, fungsi analisis, fungsi interpersonal dan fungsi manajerial.

Fungsi administrasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung ini sudah dilakukan dengan cukup baik, surat yang diterima maupun yang dibuat sudah tertata dengan baik, pengelolaan surat masuk dan surat keluar sudah dibantu dengan peralatan komputer, demikian pula dengan pengarsipan sudah tertata dengan baik, baik berupa *hard copy* maupun dalam bentuk *soft copy*.

Menurut Kepala Bidang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung bahwa walau fungsi teknis ini dilaksanakan secara terpisah sesuai dengan unit-unit yang ada, namun untuk tertib administrasi akan bermuara pada Kepala Cabang artinya setiap kegiatan yang dilakukan unit, berkas-berkas administrasi dimaksud dikembalikan pada Kepala Cabang untuk diverifikasi

dan diseleksi agar informasi yang keluar ke masyarakat dapat diterima dengan baik dan benar.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Cabang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung bahwa fungsi analisis dalam administrasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung ini ditangani langsung oleh Kepala Bidang dibawah tanggung jawab Kepala Cabang. Kepala Bidang ini yang menganalisis laporan yang dibuat pada tahun sebelumnya untuk dijadikan dasar dalam membuat perencanaan pada masa yang akan datang. Dan Kepala Bidang ini berkoordinasi dengan para staf serta bidang-bidang lain.

Bahwa fungsi Interpersonal dalam administrasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung ini ditangani oleh Kepala Bidang melalui Staf yang dalam pelaksanaannya selalu berkoordinasi dengan Kepala Cabang. Fungsi interpersonal ini berfungsi untuk pengembangan karier pegawai, dimana setiap pegawai diberi kesempatan yang sama dalam pengembangan karier, sehingga pada saat tertentu pegawai

tersebut harus betul-betul mampu bila di promosikan pada jabatan tertentu.

Bahwa fungsi manajerial dalam administrasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung ditangani langsung oleh Kepala Bidang Pelayanan, dimana dalam pelaksanaannya selalu berkoordinasi dengan Kepala Cabang, walau dalam beberapa hal Kepala Bidang Pelayanan mempunyai kewenangan penuh dalam mengambil keputusan. Kewenangan tersebut diberikan oleh Kepala Cabang batas-batas tertentu dan Kepala Bidang Pelayanan harus melaporkan kegiatan yang dilakukan Kepala Bidang Pelayanan sebatas kewenangannya. Pelaksanaan fungsi manajerial ini Bidang Pelayanan dibantu oleh beberapa staf adminnnistrasi. Dan dalam fungsi manajerial ini sebenarnya merupakan cermin dari semua kegiatan dari Kepala Cabang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa fungsi administrasi dalam meningkatkan pelayanan yang diterapkan oleh Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung sudah berjalan baik

sesuai dengan peraturan yang berlaku dilihat dari fungsi rutin, fungsi teknis, fungsi analisis, fungsi interpersonal maupun dilihat dari fungsi manajerial.

Fungsi administrasi yang baik pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung, berarti pegawai dapat bekerja dengan cepat, profesional dan dapat terhindar dari kesalahan-kesalahan, artinya dalam menyelesaikan pekerjaan pelayanan dapat dilakukan dengan efisien artinya pekerjaan administrasi dapat diselesaikan dengan cepat, tepat, tertib, mudah dan murah.

Dalam fungsi administrasi dalam upaya meningkatkan efisiensi pelayanan pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung masih menemukan kendala diantaranya sumberdaya manusia yang kurang memadai baik kualitas maupun kuantitas, sarana dan prasarana kerja yang kurang mendukung terdapat beberapa sikap pegawai yang kurang mendukung.

Diketahui berdasarkan hasil penelitian bahwa yang menjadi kendala dalam mencapai efektifitas pelayanan pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung adalah kemampuan pegawai

yang masih kurang, karena ada beberapa pegawai yang belum dapat mengoperasikan komputer baik untuk mengetik berkas maupun dalam menyimpan file-file sebagai data base atau arsip.

Efektifitas pelayanan pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung juga dipengaruhi oleh perilaku pegawai, ada pula pegawai yang mau bekerja bila ada kontribusinya, bila tidak ada kontribusi maka dia akan mencari alasan untuk meninggalkan pekerjaan yang ditugaskan atau menunda nunda pekerjaan.

Hasil pembahasan tersebut di atas dapat dikatakan bahwa penyelenggaraan fungsi administrasi dalam upaya meningkatkan efisiensi pelayanan tersebut tidak akan pernah terlepas dari fungsi administrasi. Adapun fungsi administrasi tersebut adalah : fungsi rutin, fungsi teknis, fungsi analisis, fungsi interpersonal dan fungsi manajerial. Yang merupakan pemicu untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, meningkatkan kedisiplinan dan pada akhirnya program pelayanan yang ada pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung dapat dicapai dalam menyusun

rencana, program kerja maupun meningkatkan kedisiplinan pegawai agar pelayanan dapat terwujud sehingga peserta dapat terlayani dengan baik.

SIMPULAN

Fungsi administrasi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung sudah berjalan baik sesuai dengan peraturan yang berlaku dilihat dari fungsi rutin, fungsi teknis, fungsi analisis, fungsi interpersonal maupun dilihat dari fungsi manajerial.

Upaya-upaya peningkatan efisiensi pelayanan pada Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Cabang Bandar Lampung masih menemukan kendala diantaranya sumberdaya manusia yang kurang memadai baik kualitas maupun kuantitas, sarana dan prasarana kerja yang kurang mendukung terdapat beberapa sikap pegawai yang kurang mendukung.

DAFTAR PUSTAKA

Atmosudirjo Prajudi, 2016. Kesekretariatan dan Administrasi Perkantoran, Ghalia Indonesia.
Koentjaraningrat, 2012. *Metode Penelitian Kualitatif* Sinar Harapan Baru : Bandung.

Mifta Thoha, 2013. *Administrasi Perkantoran*. Mandar Maju, Bandung.
Moefitje Wiriadihardja, 2018. *Administrasi Perkantoran*. Mandar Maju Bandung.
Musaneff, 2014. *Administrasi Perkantoran*. Rineka Cipta, Jakarta.
Quible, 2011. *Administrasi Perkantoran Manajemen*. Gunung Agung, Jakarta
The Liang Gie, 2012 *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, PT Toko Gunung Agung Jakarta.
Undang-Undang Dasar 1945
Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
Peraturan Presiden No. 12 Tahun 2013 tentang Jaminan ketenagakerjaan.
Peraturan Pemerintah No.101 Tahun 2012 tentang Penerima Bantuan Iuran (PBI)