© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PROSES PELAYANAN KLAIM MANFAAT BEASISWA PADA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG JAKARTA CEMPAKA MAS

MEGA AZIMA
NIM: 2205311042

TUGAS AKHIR
Diajukan untuk memenuhi persyaratan D3 Politeknik Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

2025

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI

LEMBAR PERSUTUJUAN

Nama	: Mega Azima
NIM	2205311042
Program Studi	: Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir	: Proses Pelayanan Klaim Manfaat Beasiswa Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Cempaka Mas

Depok, 25 Juli 2025

Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis	Pembimbing Tugas Akhir
Taufik Akbar, S.E., M.S.M.	**Fachri Aditya, M.M**
NIP. 198409132018031001	NIP. 199102062022031005

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Niaga

Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si.

NIP. 198007112015041001

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Mega Azima

NIM 2205311042

Program Studi : Administrasi Bisnis

Judul Laporan Tugas Akhir : Proses Pelayanan Klaim Manfaat Beasiswa Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Cempaka Mas

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 22 Juli 2025

Waktu : 15.00 – 15.50

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Fachri Aditya, M.M.
NIP. 199102062022031005 (.....)

Penguji I : Taufik Akbar, S.E, M.S.M.
NIP. 198409132018031001 (.....)

Penguji II : Hana Nurdina, S.S.T., M.B.A
NIP. 199411042024062001 (.....)

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena hadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan tugas akhir dengan Judul "Proses Pelayanan Manfaat Klaim Beasiswa Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Cempaka Mas" dengan tepat waktu.

Laporan tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan pada program Studi Diploma III Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta. Dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, motivasi, serta doa selama proses penyusunan laporan tugas akhir ini. Adapun ucapan terima kasih tersebut penulis sampaikan kepada:

1. Dr. Syamsurizal, S.E., M.M, selaku direktur Politeknik Negeri Jakarta
2. Dr. Dra Iis Mariam M.Si, selaku ketua Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta periode 2021-2025
3. Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si, selaku ketua Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta periode 2025-2029.
4. Taufik Akbar S.E, M.SM, selaku Koordinator Program Studi Diploma III
5. Fachri Aditya, M.M. selaku dosen pembimbing materi dan teknis yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini
6. Bapak Haryanto selaku Kepala Kantor Cabang Cempaka Mas, Mas Rifa Oktovian, Bapak Syak'ban, Bapak Yusuf Sihombing, Mba Inggrid Shafira Shadira, dan Mba Ella selaku pembimbing praktik kerja lapangan dan seluruh karyawan yang membantu dalam proses pengumpulan data selama melakukan praktik kerja lapangan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Cempaka Mas.
7. Bidadari surgaku, Almh Kusrindah, Terima Kasih telah mengizinkan penulis untuk melihat dan merasakan hidup dunia, meskipun memiliki waktu bersama hanya enam bulan, tetapi penulis sangat bersyukur selalu

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

merasakan dukungan, cinta dan kasih sayangnya sampai detik ini. Semoga mama bangga terhadap anak perempuan satu-satunya bisa bertahan sampai detik ini, teruntuk ayahanda Warsono, Terima Kasih atas doa, kerja keras, dan dukungan kepada penulis.

8. Nenek Tercinta, Siti Daeliah, Terima Kasih atas semua jasa, pengorbanan, materi, dukungan, kasih sayang yang tiada henti diberikan kepada penulis. Berkat cinta dan perhatian nenek, penulis tidak pernah merasa sedikit kekurangan kasih sayang dalam hidup ini. Semoga Allah SWT senantiasa menganugerahkan kesehatan dan umur panjang, agar selalu bersama-sama dengan penulis.
9. Terima kasih keluarga besar dari pihak Ibu, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu atas segala bentuk kontribusi, dukungan moral maupun material, serta doa dan semangat yang diberikan selama ini. Kehangatan dan perhatian yang diberikan telah menjadi sumber kekuatan bagi penulis dalam menjalani setiap proses hingga tahap ini.
10. Terima kasih kepada teman-teman penulis, Ananda Najma Nabila, Amanda Paramesti, Firza Fakhirah, Farah Dina Nursafitri, Fatimah Zahrotunisa, Putri Cahya Annisa, Suci Nurjanah, Regina Mahda, yang telah mendukung penulis dalam penulisan laporan tugas akhir ini.
11. Terima kasih kepada teman-teman magang penulis, Jason, Rizky, Ikhsan, Ernawati dan Salwa, yang telah membantu penulis dalam magang.
12. Teman-teman AB 6B yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih terdapat kekurangan, baik dari segi isi maupun penyajiannya yang mungkin belum sepenuhnya sempurna. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sebagai bahan evaluasi dan perbaikan dimasa yang akan datang.

Jakarta, 6 Juni 2025

Mega Azima

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSUTUJUAN ii
LEMBAR PENGESAHAN iii
KATA PENGANTAR iv
DAFTAR ISI vi
DAFTAR GAMBAR viii
DAFTAR LAMPIRAN ix
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 2
1.3 Tujuan Penelitian 3
1.4 Manfaat Penelitian 3
1.5 Metode Pengumpulan Data 4
BAB II LANDASAN TEORI 5
2.1 Pengertian Administrasi 5
2.2 Definisi Proses Klaim 6
2.2.1 Tahapan Klaim 7
2.3 Pengertian Pelayanan 8
2.3.1 Tujuan dan Manfaat Pelayanan 9
2.4 Definisi Beasiswa 10
2.4.1 Manfaat Beasiswa Pada Program Jaminan Kematian (JKM) 11
2.4.2 Manfaat Beasiswa pada Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) 13
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN 14
3.1 Sejarah Perusahaan 14
3.2 Visi dan Misi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS) 16
3.3 Tugas dan Wewenang BPJS Ketenagakerjaan 16
3.4 Struktur Organiasi 18

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.5 Aktivitas Perusahaan 20
BAB IV PEMBAHASAN 23
4.1 Proses Klaim Manfaat Beasiswa Pada Program Jaminan Kematian (JKM) 24
4.2 Hambatan 33
4.3 Solusi 35
BAB V PENUTUP 38
5.1 Kesimpulan 38
5.2 Saran 39
DAFTAR PUSTAKA 40
LAMPIRAN 42

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo BPJS Ketenagakerjaan cabang Jakarta Cempaka 16
Gambar 3. 2 Struktur kelembagaan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cempaka Mas 18
Gambar 4. 1 Flowchart Proses Klaim Manfaat Beasiswa pada Program Jaminan Kematian (JKM) 25
Gambar 4. 2 Proses antrean dan pengarahan awal oleh satpam kepada peserta atau ahli waris 27
Gambar 4. 3 Pengisian formulir pengajuan klaim beasiswa 28
Gambar 4. 4 Formulir Pengajuan Klaim Manfaat Beasiswa.**Error! Bookmark not defined.**
Gambar 4. 5 Surat keterangan menempuh Pendidikan atau Pelatihan 31
Gambar 4. 6 Raport/transkrip nilai 31

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Pengambilan Data 42
Lampiran 2 Daftar Pertanyaan Wawancara..... 43
Lampiran 3 Sosialisasi Perubahan Regulasi PP No. 6 Tahun 2025, Pemenaker 1 Tahun 2025 SERTAKA, JMO dan MLT 47
Lampiran 4 Rapat Monitoring dan Evaluasi 48
Lampiran 5 Foto bersama Kepala Kantor Cabang 49
Lampiran 6 Foto Bersama pembimbing lapangan..... 50

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor pendidikan merupakan bagian integral dari elemen mendasar yang menunjang pencapaian tujuan pembangunan suatu negara. Oleh sebab itu, akses pendidikan yang berkelanjutan harus dipastikan, terutama bagi anak-anak yang orang tuanya menghadapi risiko sosial, seperti kecelakaan kerja atau kematian. BPJS ketenagakerjaan adalah lembaga negara yang memiliki kewenangan dalam menyelenggarakan program perlindungan sosial bagi para pekerja di Indonesia, termasuk dalam memberikan jaminan atas berbagai risiko ketenagakerjaan. melalui berbagai program jaminan sosial yang komprehensif. Salah satu program penting yang dijalankan adalah pemberian manfaat beasiswa kepada anak peserta yang mengalami risiko kecelakaan kerja hingga meninggal dunia. Program ini menjadi bentuk dukungan jangka panjang terhadap kesejahteraan keluarga peserta, khususnya dalam aspek pendidikan anak sebagai investasi masa depan bangsa.

Peraturan Menteri Ketenagakerjaan (2021) yang merupakan turunan dari Peraturan pemerintah Nomor 82 Tahun 2019, mengatur mengenai pemberian ditujukan bagi anak-anak dari peserta BPJS Ketenagakerjaan sebagai bagian dari manfaat perlindungan sosial. Beasiswa tersebut diberikan maksimal untuk dua orang anak dengan total bantuan pendidikan yang dapat mencapai hingga Rp Rp174.000.000,00.

Dalam pelaksanaan pelayanan klaim manfaat beasiswa, proses administrasi yang efektif dan efisien sangat penting agar manfaat dapat disalurkan tepat waktu dan tepat sasaran. Syafiie Kencana dalam Sukri, dkk (2023:28), adminitrasi dapat dipahami sebagai suatu proses yang terdiri dari serangkaian aktivitas yang berfungsi untuk mengendalikan upaya kerja sama antara individu dalam suatu kelompok, dengan tujuan mencapai sasaran bersama yang telah dirumuskan sebelumnya.

Pada BPJS Ketenagakerjaan, kualitas pelayanan klaim menjadi indikator penting untuk mengukur keberhasilan program jaminan sosial, termasuk manfaat

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

beasiswa. Pelaksanaan pelayanan klaim manfaat beasiswa di Cabang Cempaka Mas, Jakarta Pusat, mengahadapi tantangan tersendiri. Prosedur yang melibatkan verifikasi dokumen, validasi data, dan komunikasi dengan peserta atau ahli waris memerlukan koordinasi yang baik agar proses berjalan lancar tanpa hambatan berarti.

Berdasarkan hasil Observasi di lapangan, masih ditemukan sejumlah kendala dalam proses klaim, seperti kurangnya pemahaman peserta terhadap persyaratan klaim dan ketidaktepatan pengumpulan dokumen yang menyebabkan keterlambatan pencairan manfaat. Berdasarkan hasil observasi awal selama pelaksanaan magang, ditemukan sejumlah kendala dalam proses pengajuan klaim, seperti kurangnya pemahaman peserta terhadap persyaratan klaim serta ketidaksesuaian dalam pengumpulan dokumen, yang menyebabkan terjadinya keterlambatan pencairan manfaat. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas pelayanan, diketahui bahwa masih banyak peserta atau ahli waris yang datang tanpa membawa kelengkapan dokumen dan belum memahami prosedur klaim secara menyeluruh, penulis juga turut menyaksikan secara langsung beberapa pengajuan klaim yang harus ditunda prosesnya karena tidak memenuhi ketentuan administrasi. Berdasarkan permasalahan tersebut, pengamatan ini diarahkan untuk mengkaji topik berjudul “Proses Pelayanan Klaim Manfaat Beasiswa Pada (BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Cempaka Mas”

1.2 Rumusan Masalah

a. Bagaimana proses pelayanan klaim manfaat beasiswa pada BPJS ketenagakerjaan cabang Jakarta Cempaka Mas.
b. Hambatan proses pelayanan klaim manfaat beasiswa pada BPJS ketenagakerjaan cabang Jakarta Cempaka Mas
c. Solusi proses pelayanan klaim manfaat beasiswa pada BPJS ketenagakerjaan cabang Jakarta Cempaka Mas

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

a. Menjelaskan proses pelayanan klaim manfaat bessiswa pda BPJS ketenagakerjaan cabang Jakarta Cempaka Mas
b. Menjelaskan hambatan proses klaim manfaat beasiswa pada BPJS ketenagakerjaan cabang Jakarta Cempaka Mas
c. Menjelaskan solusi dari hambatan proses klaim manfaat beasiswa pada BPJS ketenagakerjaan cabang Jakarta Cempaka Mas

1.4 Manfaat Penelitian

Penyusunan laporan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang relevan bagi berbagai pihak yang berkepentingan, baik dalam konteks akademik maupun praktis.

1. Bagi penulis, Penyusunan laporan ini menjadi sarana untuk memperluas pengetahuan dan pemahaman mengenai bagaimana proses klaim manfaat beasiswa dijalankan di lingkungan BPJS Ketenagakerjaan. Selain itu, penulis juga dapat mengenal lebih dalam hambatan-hambatan yang muncul selama proses klaim berlangsung, berbagai langkah yang diambil untuk mengatasi hambatan guna mencapai kualitas layanan yang lebih optimal.
2. Bagi Perusahaan, Laporan ini diharapkan dijadikan bahan evaluasi terhadap pelaksanaan layanan klaim manfaat beasiswa yang selama ini telah dijalankan. Dari hasil penelitian ini, perusahaan dapat mengetahui sejauh mana proses pelayanan saat ini berjalan secara efektif atau dilakukan penyesuaian untuk meningkatkan kualitas layanan, efisiensi operasional, dan produktivitas secara keseluruhan. Saran dan masukan dari laporan ini diharapkan dapat menjadi kontribusi positif bagi pengembangan layanan di masa mendatang.
3. Bagi Ilmu Pengetahuan, Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian di bidang administrasi public, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

program jaminan sosial, Temuan dalam penenlitian ini dapat berfungsi sebagai acuan atau bahan pertimbangan untuk studi-studi berikutnya. yang mengangkat atau membahas topik serupa di masa depan.

1.5 Metode Pengumpulan Data

a. Wawancara

Penulis melakukan wawancara secara langsung dengan Bapak Syakban Dwi Kurniawan selaku petugas layanan beasiswa di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cempaka Mas. Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh informasi secara mendalam mengenai alur pelayanan, persyaratan klaim beasiswa, serta kendala yang sering terjadi dalam proses klaim manfaat beasiswa.

b. Dokumentasi

Penulis memperoleh data dengan meninjau berbagai arsip dan dokumen resmi yang berkaitan dengan pelaksanaan klaim manfaat beasiswa. Dokumen-dokumen tersebut meliputi formulir permohonan, standar operasional prosedur, serta catatan kegiatan selama masa pelaksanaan magang. Informasi yang diperoleh dari dokumen ini dimanfaatkan untuk mendukung temuan yang diperoleh dari teknik pengumpulan data lainnya.

c. Observasi

Penulis melakukan observasi secara langsung di lingkungan kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Jakarta Cempaka Mas guna memperoleh pemahaman yang mendalam terkait proses pelayanan klaim manfaat beasiswa. Penulis mengamati alur kerja petugas, interaksi dengan ahli waris, serta penggunaan dokumen selama proses klaim berlangsung. Kegiatan ini memberikan gambaran nyata mengenai tahapan pelayanan, mulai dari penerimaan berkas hingga pencairan manfaat. Selain itu, penulis juga mencermati hambatan yang sering muncul.

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta
Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V
PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Mengacu pada temuan selama pelaksanaan kegiatan praktik kerja lapangan yang sudah dilakukan serta analisis yang dilakukan bersama pembimbing instansi, diperoleh sejumlah kesimpulan mengenai pelayanan klaim manfaat beasiswa pada BPJS ketenagakerjaan. Kesimpulan ini disusun berdasarkan temuan langsung dilapangan dan menggambarkan kondisi nyata selama proses berlangsung. Kesimpulan ini merangkum aspek pelaksanaan, hambatan, serta upaya perbaikan yang dilakukan dalam layanan tersebut. Adapun kesimpulan pada uraian berikut:

a. Proses pelayanan klaim manfaat beasiswa pada BPJS Ketenagakerjaan dilaksanakan berdasarkan standar operasional yang telah ditetapkan. Proses ini mencakup pengajuan klaim oleh ahli waris atau anak dari peserta, pengumpulan dan pemeriksaan dokumen, verifikasi oleh petugas pelayanan, serta pencairan dana ke rekening penerima. Pelaksaan yang sistematis ini mencerminkan komitmen BPJS ketenagakerjaan dalam memberikan pelayanan publik yang profesional, tertib, dan sesuai ketentuan guna menjamin hak peserta dan keluarganya terpenuhi secara optimal.
b. Pelaksaan pelayanan klaim manfaat beasiswa masih menghadapi sejumlah hambatan yang memengaruhi efektifitas proses. Permasalahan umum terjadi antara lain adalah ketidaklengkapan dokumen serta kurangnya pemahaman peserta terhadap persyaratan administratif yang berlaku. Selain itu, keterbatasan jumlah petugas pelayanan berdampak pada lamanya antrean dan waktu tunggu, khususnya pada saat kedatangan peserta meningkat. Kondisi tersebut turut memengaruhi efisiensi pelayanan secara keseluruhan dan berpotensi terhadap tingkat kepuasan peserta apabila sudah menunggu waktu lama tetapi klaim ditolak.
c. Solusi dari hambatan proses pengajuan klaim manfaat beasiswa melalui berbagai langkah strategis seperti penyampaian informasi secara langsung saat kunjungan pertama, pemberian daftar ceklist dokumen yang kurang dan

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

harus dilengkapi peserta sebagai panduan kelengkapan administrasi, serta penyesuaian sistem melalui aplikasi SIMPONI dan dukungan kantor wilayah. Upaya ini turut dilengkapi dengan monitoring dan sinkronasi data masa iur secara berkala guna menjamin keakuratan dan efisiensi dalam pelayanan klaim

5.2 Saran

Adapun saran-saran sebagai rekomendasi yang bersifat membangun dan diharapkan dapat menjadi pengembangan serta penyempurnaan layanan di masa mendatang.

a. BPJS Ketenagakerjaan cabang Jakarta cempaka mas, sebaiknya meningkatkan kualitas penyampaian informasi kepada peserta dan ahli waris, penyuluhan dapat dilakukan melalui media cetak, kanal digital resmi, hingga pendampingan langsung saat layanan tatap muka, menyediakan daftar ceklist dalam bentuk cetak yang diberikan langsung kepada peserta atau ahli waris saat kunjungan pertama, sehingga mereka dapat memahami dan menyiapkan dokumen yang dibutuhkan secara lengkap sebelum melakukan pengajuan klaim.
b. Untuk meminimalisir ketidakpuasan peserta yang telah menunggu lama, sebaiknya disediakan pemeriksaan awal dokumen oleh tim pemeriksa sebelum peserta memasuki tahap pelayanan klaim. Langkah ini dapat meningkatkan efisiensi proses dan mempercepat alur pelayanan, dan ntuk mengurangi antrean panjang, disarankan agar BPJS Ketenagakerjaan menyediakan layanan pengajuan klaim beasiswa jaminan kematian secara online melalui aplikasi JMO seperti layanan klaim jaminan hari tua.
c. BPJS Ketenagakerjaan disarankan untuk meningkatkan sistem validasi masa iur secara otomatis dan berkala, khususnya untuk klaim lanjutan beasiswa lanjutan. Sinkronasi data antar unit perlu diperkuat agar perubahan status masa iur dapat terdeteksi lebih cepat dan tidak menghambat proses pencairan.

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

Ariska, G. (2024). Strategi Kuliah Gratis. Azra Publisher. https://www.google.co.id/books/edition/Strategi_Kuliah_Gratis_dengan_Beasiswa_F/dfAYEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=beasiswa&pg=PA9&printsec=frontcover

Handayani, R. (2023). Manajemen Pelayanan Dalam Perspektif Islam. Penerbit Bypass. https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Pelayanan_dalam_Perspektif_Isl/jHnsEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pelayanan+adalah&pg=PA122&printsec=frontcover

Harahap, N. (2025). *Manajemen Operasional Perusahaan Asuransi* (A. N. Hakim (Ed.)). CV. Merdeka Kreasi. https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_operasional_perusahaan_asurans/TE5gEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1 %0A

Kamaludin, A. (2017). *Administrasi Bisnis* (D. P. Rappana (Ed.); Cetakan Pe). CV. Sah Media. https://www.google.co.id/books/edition/Administrasi_Bisnis/SkFtDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Administrasi+Bisnis+kamaludin&printsec=frontcover%0A

Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 5 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Program Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian, dan Jaminan Hari Tua* (5). https://peraturan.bpk.go.id/Details/195976/permenaker-no-5-tahun-2021/?utm_source

Mujito, Irawati, D., & Asri, T. (2024). *Manajemen Pelayanan Prima* (A. Fitriani

(Ed.)). EDU PUBLISHER. https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Pelayanan_Prima/DcsrEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Mujito.+(2024).+Manajemen+Pelayanan+Prima.&pg=PR2&printsec=frontcover%0A

Pemerintah, I. (2011). *Undang-undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial* (24). https://peraturan.bpk.go.id/Details/39268%0A

Sirna, K., Adinegara, G., & Nainggolan, G. (2025). EXCELLENT SERVICE FOR HOSPITALITY INDUSTRY. Penerbit Deepublish Digital. https://www.google.co.id/books/edition/Excellent_Service_For_Hospitality_Indust/O-pMEQAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=tujuan+dan+manfaat+pelayanan&pg=PA2&printsec=frontcover%0A

Sukri, A., & Suryani, L. (2023). *TeorinAdministrasi: Administrative Executive2*.

Taufiqurokhman. (2021). *Pendidikan dalam Tijauan Administrasi Publik: Teori & Praktik* (Ana (Ed.); Cetakan 1). Penerbit Samudra Biru. https://www.google.co.id/books/edition/Pendidikan_dalam_Tinjauan_Administrasi_P/vrVKEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Taufiqurokhman.+(2021).+Pendidikan+dalam+Tinjauan+Administrasi+Publik:+Teori+%26+Praktik.&pg=PA232&printsec=frontcover%0A

Undang-undang (UU) Nomor 3 Tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja. (1992). https://peraturan.bpk.go.id/Details/46595/uu-no-3-tahun-1992

Undang-undang (UU) Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (40). (2004). https://peraturan.bpk.go.id/Details/40787

Ketenagakerjaan, B. (2021). *Manfaat Jaminan Kematian (diakses 5 Juli 2025)*. https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/tentang-kami.html

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Pengambilan Data

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
Jalan Prof Dr. G.A. Siwabessy, Kampus UI, Depok 16425
Telepon (021) 7270036, Hunting, Fax (021) 7270034
Laman : http://www.pnj.ac.id e-pos : humas@pnj.ac.id

Nomor : 1251/PL3.A.7/PK/2025 2 Juni 2025
Perihal : Permohonan Pengambilan Data Penelitian

Yth. Bapak Haryanto
Kepala Cabang Kantor
BPJS Ketenagakerjaan Cabang Cempaka Mas
Sumur Batu, Kec. Kemayoran,
Kota Jakarta Pusat,
Daerah Khusus Ibukota Jakarta

Sebagai upaya untuk mengembangkan kemampuan Mahasiswa Politeknik Negeri Jakarta Jurusan Administrasi Niaga, khususnya Program Studi D3 Administrasi Bisnis. Kami menugaskan mahasiswa semester 6 (akhir) dalam mencari data untuk keperluan Tugas Akhir mereka.
Adapun nama mahasiswa tersebut adalah sebagai berikut:

Nama	: Mega Azima
Nim	: 2205311042
Prodi	: D3 Administrasi Bisnis
Fakultas/ Jurusan	: Politeknik Negeri Jakarta/ Administrasi Niaga
Data yang diminta	: Pengambilan data penelitian

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerja samanya kami ucapkan terima kasih.

a.n. Direktur
Wakil Direktur Bidang Akademik
u.b.
Ketua Jurusan Administrasi Niaga

Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si..
NIP 196501311989032001

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 2 Daftar Pertanyaan Wawancara

1. Bagaimana prosedur alur layanan klaim manfaat beasiswa di BPJS ketenagakerjaan cabang cempaka mas?
2. Bagaimana kriteria peserta yang berhak mendapatkan beasiswa?
3. Dokumen apa saja yang perlu disiapkan saat pengajuan klaim manfaat beasiswa pada program jaminan kematian?
4. Apa saja kendala yang sering dihadapi saat melayani pengajuan manfaat beasiswa?
5. Apa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam proses klaim manfaat beasiswa?
6. Apakah peserta diberikan kepuasan layanan atau survei setelah proses klaim selesai?
7. Bagaimana tingkat efektivitas dan efisiensi proses layanan klaim manfaat beasiswa saat ini?

Hasil Wawancara

1. Proses pengajuan klaim manfaat beasiswa dilakukan secara langsung oleh ahli waris dengan datang ke kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan tempat peserta terdaftar atau kantor cabang terdekat. Ahli waris harus menyerahkan seluruh dokumen yang dipersyaratkan kepada petugas layanan untuk di verifikasi. Setelah dokumen dinyatakan lengkap dan valid, pengajuan akan diproses melalui sistem pelayanan internal BPJS Ketenagakerjaan. Tahapan ini biasanya mencakup input data, verifikasi oleh petugas, penetapan manfaat beasiswa, hingga pencairan ke rekening anak peserta. Waktu pemrosesan dapat berbeda-beda tergantung pada kondisi administrasi dan sistem pada masing-masing kantor cabang. Komunikasi anatara ahli waris dan petugas menjadi penting agar tidak terjadi miskomunikasi atau kekeliruan data.

2. Manfaat beasiswa diberikan kepada anak dari peserta BPJS Ketenagakerjaan yang telah meninggal dunia. Syaratnya berbeda tergantung pada penyebab kematian peserta. Jika peserta meninggal bukan karena

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

akibat kecelakaan kerja, maka masa iuran minimal 3 tahun. Namun, jika peserta meninggal dunia akibat kecelakaan kerja, maka manfaat beasiswa bisa diajukan meskipun peserta baru mengikuti program selama satu bulan. Program ini bertujuan untuk memastikan keberlanjutan pendidikan anak meskipun orang tuanya telah telah tiada, terutama bagi keluarga dengan risiko sosial dan ekonomi yang tinggi. Program ini tidak hanya mencerminkan perlindungan sosial jangka panjang tetapi juga bentuk kepeduliaan negara terhadap pendidikan anak peserta yang menjadi korban risiko kerja. Hak ini hanya dapat diajukan oleh ahli waris yang sah, biasanya adalah orang tua atau wali dari anak yang bersangkutan. Dengan memenuhi persyaratan yang ditentukan, anak peserta yang bisa menerima bantuan pendidikan mulai dari TK hingga perguruan tinggi.

3. Untuk mengajukan klaim manfaat beasiswa, ahli waris wajib melengkapi sejumlah dokumen pendukung. Dokumen tersebut mencakup: formulir pengajuan beasiswa yang telah diisi dengan lengkap, fotokopi kartu tanda penduduk peserta dan ahli waris, serta kartu keluar (KK). Selain itu, harus dilampirkan juga akta kelahiran, anak, surat keterangan aktif sekolah atau kampus, rapor atau transkrip nilai terakhir, serta potokopi buku rekening atas nama anak sebagai penerima beasiswa.
4. Beberapa hambatan yang umum ditemui dalam proses klaim manfaat beasiswa antara lain ketidklengkapan dokumen, kesalahan data administrasi, serta pemahaman yang rendah dari ahli waris mengenai prosedur yang berlaku. Terkadang, ahli waris data ke kantor cabang tanpa membawa semua dokumen yang dipersyaratkan, sehingga proses menjadi tertunda. Di sisi lain, sistem juga kadang tidak dapat mengenali status masa iuran secara otomatis pada klaim lanjutan, sehingga memrlukan pengecekan manual dari petugas. Selain itu, keterbatasan informasi yang diperoleh ahli waris terkait prosedur dan syarat dapat menjadi penyebab utama keterlambatan pelayanan.
5. Untuk meningkatkan kualitas layanan dalam proses klaim manfaat beasiswa, BPJS Ketenagakerjaan terus berupaya memperbaiki berbagai

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

aspek teknis dan non-teknis dalam pelayanannya. Salah satu langkah utama adalah memperkuat pemahaman peserta dan ahli waris melalui sosialisasi mengenai proses, syarat dokumen, dan tahapan klaim beasiswa. Dengan informasi yang jelas sejak awal, peserta dapat mempersiapkan dokumen dengan lengkap, sehingga mempercepat proses verifikasi.

6. Setelah proses klaim manfaat beasiswa telah selesai, BPJS Ketenagakerjaan pada umumnya menyediakan mekanisme umpan balik bagi peserta atau ahli waris yang telah dilayani. Salah satu bentuknya adalah survei kepuasan peserta, yang dapat dilakukan melalui aplikasi layanan. Tujuan dari survei ini adalah untuk menilai kualitas pelayanan yang telah diberikan, termasuk aspek keramahan petugas, kecepatan layanan, serta kejelasan informasi yang disampaikan selama proses klaim berlangsung. Hasil dari survei kepuasan tersebut digunakan sebagai bahan evaluasi internal untuk meningkatkan mutu pelayanan.
7. Saat ini, efektivitas dan efisiensi dalam proses pelayanan klaim manfaat beasiswa dari BPJS Ketenagakerjaan masih memiliki beberapa keterbatasan. Salah satu kendala utama adalah bahwa proses klaim masih dilakukan secara manual, yakni peserta atau ahli waris wajib datang langsung ke kantor cabanng terdekat untuk mengajukan permohonanan. Hal ini dapat menimbulkan hambatan, terutama bagi mereka yang tinggal jauh dari kantor vabang atau memiliki keterbatasan mobilitas. Selain itu, keterbatasan pada sistem integrasi digital menyebabkan proses verifikasi dan pengecekan dokumen belum dapat dilakukan secara otomatis dan real time, sehingga masih membutuhkan waktu dan koordinasi manual antar unit kerja. Namun kedepannya diharapkan proses ini akan semakin efektif dan efisien dengan adanya pengembangan sistem digital. Salah satu pengembangan adalah dengan menyediakan layanan pengajuan klaim beasiswa secara during melalui aplikasi JMO (Jamsostek Mobile), seperti yang telah diterapkan pada program Jaminan Pensiun Berkala.

Dokumentasi Wawancara

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
   a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
   b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

Lampiran 3 Sosialisasi Perubahan Regulasi PP No. 6 Tahun 2025, Pemenaker 1 Tahun 2025 SERTAKA, JMO dan MLT.

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4 Rapat Monitoring dan Evaluasi

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

Lampiran 5 Foto bersama Kepala Kantor Cabang

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 6 Foto Bersama pembimbing lapangan

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA