

## Analisis Audit Sistem Informasi Pada Pengaruh Pelayanan Nasabah Di BPJS Ketenagakerjaan (Studi Kasus BPJS Ketenagakerjaan Binjai)

Ikhsan Arif<sup>1</sup>, Prisa Abela<sup>2</sup>, Nurul Syahrani<sup>3</sup>, Dina Ervianna Simarmata<sup>4</sup>  
<sup>1,2,3,4</sup>STMIK Kaputama/Sistem Informasi, Jl. Veteran No. 4A-9A Binjai SUMUT, Indonesia

### Article Info

#### Article history:

Received Jun 19, 2024  
Revised Aug 05, 2024  
Accepted Aug 20, 2024

#### Kata Kunci:

Audit Sistem Informasi  
Pengaruh Pelayanan  
Nasabah  
BPJS Ketenagakerjaan  
BPJS Ketenagakerjaan Binjai

#### Keywords:

Information System Audit  
Effect of Service  
Customer  
BPJS Employment  
BPJS Employment Binjai

### ABSTRAK

Audit sistem informasi memiliki peran penting dalam memastikan kualitas layanan nasabah di BPJS Ketenagakerjaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh audit sistem informasi terhadap pelayanan nasabah di BPJS Ketenagakerjaan, dengan fokus studi kasus pada kantor cabang Binjai. Latar belakang dari penelitian ini adalah pentingnya peran sistem informasi dalam mendukung operasional dan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan. Seiring dengan perkembangan teknologi, keandalan, keamanan, dan efisiensi sistem informasi menjadi krusial dalam menjaga kualitas pelayanan kepada nasabah. Oleh karena itu, audit sistem informasi diperlukan untuk memastikan bahwa sistem tersebut berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan mampu memberikan pelayanan terbaik.

### ABSTRACT

Information system audits have an important role in ensuring the quality of customer service at BPJS Ketenagakerjaan. This study aims to analyze the effect of information system audits on customer service at BPJS Ketenagakerjaan, with a case study focus on the Binjai branch office. The background of this research is the important role of information systems in supporting BPJS Ketenagakerjaan operations and services. Along with technological developments, the reliability, security and efficiency of information systems are crucial in maintaining the quality of service to customers. Therefore, an information system audit is needed to ensure that the system runs according to predetermined standards and is able to provide the best service.

This is an open access article under the [CC BY-NC](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) license.



#### Corresponding Author:

Ikhsan Arif, Prisa Abela, Nurul Syahrani, Dina Ervianna Simarmata  
STMIK Kaputama/Sistem Informasi, Jl. Veteran No. 4A-9A Binjai SUMUT, Indonesia  
Alamat (, Jl. Veteran No. 4A-9A), Kota Binjai, Sumatera Utara, 20714, Indonesia.  
Email: [ikhshanarif2210@gmail.com](mailto:ikhshanarif2210@gmail.com)

## 1. PENDAHULUAN

BPJS Ketenagakerjaan adalah badan hukum publik yang berperan dalam menyelenggarakan program jaminan sosial bagi tenaga kerja di Indonesia. Sebagai penyedia layanan jaminan sosial, BPJS

Ketenagakerjaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang efisien, andal, dan aman bagi para nasabahnya. BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan merupakan badan hukum yang disediakan untuk masyarakat dengan tujuan memberikan perlindungan sosial kepada seluruh pekerja di Indonesia dari risiko sosial ekonomi tertentu. Jaminan sosial ketenagakerjaan tidak hanya untuk pekerja formal, melainkan juga pekerja non formal. Dalam era digital saat ini, sistem informasi memegang peranan penting dalam mendukung operasional dan pelayanan yang diberikan. Keandalan, keamanan, dan efisiensi dari sistem informasi menjadi faktor krusial yang menentukan kualitas layanan yang diterima oleh nasabah.

Seiring dengan perkembangan teknologi, tantangan yang dihadapi dalam mengelola sistem informasi semakin kompleks. Oleh karena itu, diperlukan mekanisme untuk memastikan bahwa sistem informasi yang digunakan berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan mampu memenuhi kebutuhan operasional organisasi. Salah satu mekanisme yang penting dalam hal ini adalah audit sistem informasi. Audit sistem informasi bukan hanya tentang memeriksa kepatuhan terhadap prosedur dan standar, tetapi juga tentang mengidentifikasi area perbaikan yang dapat meningkatkan kualitas layanan. Dengan audit yang efektif, organisasi dapat menemukan dan memperbaiki kelemahan dalam sistem informasi sebelum menjadi masalah yang lebih besar.

**a. Keandalan (Reliability)**

Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, terpercaya, akurat serta konsisten.

**b. Ketanggapan (Responsiveness)**

Ketanggapan adalah suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan ke pelanggan dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan pelanggan.

**c. Jaminan (Assurance)**

Jaminan adalah mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki karyawan.

**d. Empati (Empathy)**

Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

**e. Berwujud (Tangibles)**

Berwujud adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan yang baik yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen.

Penelitian ini fokus pada analisis audit sistem informasi di BPJS Ketenagakerjaan, Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana audit sistem informasi dilakukan di BPJS Ketenagakerjaan dan bagaimana hasil dari audit tersebut dapat mempengaruhi kualitas pelayanan nasabah. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan rekomendasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas sistem informasi dan pada akhirnya kualitas layanan kepada nasabah.

## 2. PENELITIAN TERDAHULU

Berdasarkan penelitian yang ditulis dengan judul “Audit Sistem Informasi RSUD Sleman Untuk Monitoring dan Evaluasi Kinerja Sistem” Hasil penelitian ini yaitu audit sistem informasi RSUD Sleman menunjukkan bahwa berdasarkan capability level COBIT 5, sistem informasi di RSUD Sleman berada pada level kedua, yaitu "Managed." Hal ini menandakan bahwa pengelolaan sistem informasi di RSUD Sleman telah berjalan dengan baik, termasuk dalam hal perencanaan, monitoring, dan evaluasi yang tepat. Observasi dan review kuesioner juga menunjukkan bahwa karyawan merasa sistem informasi sudah efektif, efisien, dan andal. Selain itu, hasil kuesioner kepada pasien menunjukkan bahwa sebagian besar pasien mengetahui penggunaan sistem informasi di RSUD Sleman, namun terdapat beberapa kekurangan terkait kecepatan pelayanan yang masih lambat. Meskipun demikian, sebagian besar pasien masih menganggap pelayanan menggunakan sistem informasi di RSUD Sleman sudah sesuai dengan harapan mereka (Suranto et al., 2014).

Berdasarkan penelitian yang ditulis dengan judul “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Audit Berbasis Teknologi Informasi” Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaan audit sistem informasi dapat membimbing auditor dalam membuat keputusan yang terinformasi untuk meningkatkan proses audit dalam konteks teknologi yang terus berkembang dan lingkungan bisnis yang kompleks. (Kristian & Imelda, 2017).

Berdasarkan penelitian yang ditulis dengan judul “Audit Tata Kelola Academic Information System” Penelitian ini mengevaluasi pelaksanaan audit sistem informasi di institut pendidikan tinggi dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan pendidikan dan administrasi melalui perbaikan sistem informasi (Putra et al., 2023)

### 3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan suatu penelitian observasi berjenis kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif. Menurut (Haryanti, 2021), metode penelitian kualitatif deskriptif merupakan penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data pada penelitian ini sebagai berikut :

#### a. Jenis Data

Jenis data terdiri dari 2 tahapan, yaitu :

1. Data Primer  
Observasi langsung, wawancara mendalam dengan staf dan nasabah
2. Data Sekunder  
Dokumen internal, BPJS, Laporan tahunan, Studi literatur

#### b. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data terdiri dari 3 teknik yang dilakukan, yaitu :

1. Wawancara Mendalam (In-depth Interviews)  
Dilakukan dengan nasabah dan karyawan untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang pengalaman mereka terkait dengan sistem informasi dan auditnya  
Wawancara bersifat semi-terstruktur, dengan panduan pertanyaan yang fleksibel untuk memungkinkan eksplorasi lebih lanjut
2. Observasi Partisipatif  
Peneliti melakukan observasi langsung terhadap proses pelayanan dan operasional sistem informasi di kantor cabang Binjai  
Catatan lapangan diambil untuk mendokumentasikan proses, interaksi, dan masalah yang terjadi
3. Dokumentasi  
Analisis dokumen terkait audit sistem informasi, laporan kualitas layanan, dan kebijakan BPJS Ketenagakerjaan  
Dokumen ini termasuk laporan audit, panduan kebijakan, dan data statistik pelayanan

#### c. Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data terdiri dari 3 tahapan yang dilakukan, yaitu :

1. Persiapan  
Menghubungi dan mendapatkan izin dari kantor cabang Binjai BPJS Ketenagakerjaan  
Menyusun panduan wawancara dan lembar observasi
2. Pelaksanaan  
Mengatur jadwal wawancara dengan nasabah dan karyawan  
Melakukan observasi selama jam operasional kantor  
Mengumpulkan dan meninjau dokumen terkait
3. Pencatatan Data  
Wawancara direkam dan transkripnya dibuat untuk analisis lebih lanjut  
Catatan observasi ditulis segera setelah sesi observasi  
Dokumen dianalisis dan informasi relevan diekstraksi

#### d. Analisis Sistem Informasi

Analisis Sistem Informasi terdiri dari 2 teknik, yaitu :

1. Audit Teknologi : Memeriksa infrastruktur IT, keamanan, efisiensi sistem informasi.
2. Analisis SERQUAL : Mengukur dimensi kualitas layanan (reliability, responsiveness, assurance, tangibles, empathy) dalam konteks sistem informasi.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### a. Hasil

Berikut ini hasil dan pembahasan yang dijabarkan pada penelitian. Adapun hasil Efektivitas dan Efisiensi Sistem Informasi dapat dilihat pada Tabel 1 berikut :

**Tabel 1. Efektivitas dan Efisiensi Sistem Informasi**

Aspek	Keterangan	Presentase Responden (%)
Kecepatan Akses	Cepat	70%
	Sedang	25%
	Lambat	5%

Aspek	Keterangan	Presentase Responden (%)
Keandalan Sistem	Sangat andal	60%
	Andal	30%
	Kurang Andal	10%
Kemudahan Sistem	Sangat mudah	65%
	Mudah	30%
	Sulit	5%

**Tabel 2. Pengaruh Sistem Informasi terhadap Kualitas Pelayanan**

Aspek	Keterangan	Presentase Responden (%)
Kepuasan Nasabah	Sangat puas	55%
	Puas	40%
	Tidak puas	5%
Kecepatan Pelayanan	Sangat cepat	50%
	Cepat	45%
	Lambat	5%
Akurasi Informasi	Sangat akurat	70%
	Akurat	25%
	Tidak akurat	5%

**Tabel 3. Hambatan dalam Penggunaan Sistem Informasi**

Aspek	Keterangan	Presentase Responden (%)
Pelatihan Staf	Cukup	50%
	Kurang	40%
	Tidak ada	10%
Dukungan Teknis	Sangat baik	55%
	Baik	35%
	Kurang	10%
Masalah Teknis	Sering	20%
	Kadang-kadang	60%
	Jarang	20%

## b. Pembahasan

### 1. Efektivitas dan Efisiensi Sistem Informasi

Dari Tabel 1, terlihat bahwa mayoritas responden (70%) menyatakan kecepatan akses sistem informasi di BPJS Ketenagakerjaan Binjai cepat, namun masih ada 5% yang merasa lambat. Keandalan sistem juga dinilai tinggi dengan 60% responden menyatakan sangat andal dan 30% andal. Kemudahan penggunaan sistem juga mendapat penilaian positif dengan 65% responden menyatakan sangat mudah digunakan. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, sistem informasi di BPJS Ketenagakerjaan Binjai cukup efektif dan efisien.

### 2. Pengaruh Sistem Informasi terhadap Kualitas Pelayanan

Tabel 2 menunjukkan bahwa kepuasan nasabah terhadap pelayanan sangat tinggi, 3. dengan 55% responden merasa sangat puas dan 40% puas. Kecepatan pelayanan juga dinilai baik, dengan 50% responden merasa sangat cepat dan 45% cepat. Akurasi informasi yang diberikan melalui sistem juga dinilai sangat akurat oleh 70% responden. Ini mengindikasikan bahwa sistem informasi memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan nasabah di BPJS Ketenagakerjaan Binjai.

### 3. Hambatan dalam Penggunaan Sistem Informasi

Tabel 3 mengungkapkan beberapa hambatan yang dihadapi dalam penggunaan sistem informasi. Sebanyak 50% responden merasa pelatihan staf sudah cukup, namun 40% merasa kurang dan 10% menyatakan tidak ada pelatihan. Dukungan teknis dinilai sangat baik oleh 55% responden, namun ada 10% yang merasa kurang. Masalah teknis juga masih sering terjadi menurut 20% responden, meskipun mayoritas (60%) menyatakan masalah hanya kadang-kadang terjadi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem informasi cukup baik, masih ada area yang perlu ditingkatkan.

## 5. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengaudit sistem informasi yang digunakan oleh BPJS Ketenagakerjaan Binjai dan menganalisis pengaruhnya terhadap pelayanan nasabah. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan, berikut adalah kesimpulan yang dapat diambil :

1. Sistem informasi yang digunakan oleh BPJS Ketenagakerjaan Binjai secara umum dinilai efektif dan efisien oleh para responden. Sebagian besar responden menganggap bahwa sistem informasi yang digunakan cepat, andal, dan mudah digunakan. Namun, masih terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan, terutama dalam hal kecepatan akses dan integrasi data.
2. Pengaruh Sistem Informasi terhadap Kualitas Pelayanan: Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan nasabah. Sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, yang mencakup kecepatan, akurasi informasi, dan kecepatan proses pelayanan. Ini menunjukkan bahwa sistem informasi yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Hambatan dalam Penggunaan Sistem Informasi: Beberapa hambatan dalam penggunaan sistem informasi diidentifikasi selama penelitian ini. Hambatan-hambatan tersebut termasuk kurangnya pelatihan bagi staf, dukungan teknis yang kurang memadai, dan masalah teknis yang sering terjadi. Meskipun demikian, sebagian besar staf merasa bahwa pelatihan yang ada sudah cukup, dan dukungan teknis dinilai baik oleh mayoritas responden.
3. Rekomendasi untuk Peningkatan: Berdasarkan temuan penelitian, beberapa rekomendasi diberikan untuk meningkatkan sistem informasi dan pelayanan nasabah di BPJS Ketenagakerjaan Binjai.
4. Pelatihan Rutin: Menyelenggarakan pelatihan rutin bagi staf untuk meningkatkan kompetensi dalam menggunakan sistem informasi dan menangani masalah teknis yang mungkin terjadi.
5. Peningkatan Infrastruktur: Meningkatkan kecepatan dan keandalan sistem informasi dengan memperbarui infrastruktur teknologi yang digunakan.
6. Dukungan Teknis: Memperkuat dukungan teknis dari pusat untuk menangani masalah yang terjadi dengan cepat dan efektif. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa sistem informasi di BPJS Ketenagakerjaan Binjai cukup efektif dan efisien serta memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan nasabah. Namun, masih ada beberapa area yang memerlukan perbaikan untuk memastikan bahwa sistem informasi dapat mendukung pelayanan nasabah dengan lebih baik.

## ACKNOWLEDGEMENTS

Terima kasih disampaikan kepada pihak-pihak yang telah mendukung terlaksananya penelitian ini.

## REFERENCES

- Haryanti, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Madiun. *Skripsi*.
- Kristian, M., & Imelda, E. (2017). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Audit Berbasis Teknologi Informasi. *Jurnal Akuntansi*, 19(2), 295. <https://doi.org/10.24912/ja.v19i2.100>
- Putra, S. D., Herman, H., & Yudhana, A. (2023). Audit Tata Kelola Academic Information System Menggunakan Framework Cobit 2019. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 10(3), 467–474. <https://doi.org/10.25126/jtiik.20231036361>
- Suranto, B., Hanum, F. F., & Haryono, K. (2014). Audit Sistem Informasi RSUD Sleman Untuk Monitoring dan Evaluasi Kinerja Sistem. *Seminar Nasional Informatika Medis V*, 48–57.
- Hafid, M., Widiyanto, A., & Widiyanto, A. (2017). Peningkatan Kualitas Pelayanan Peserta Bpjs Ketenagakerjaan Dengan Metode Fuzzy-Servqual Dan Index Pgcvc (Studi Kasus Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Perintis Brebes).
- Putra, S. D., Herman, H., & Yudhana, A. (2023). Audit Tata Kelola Academic Information System Menggunakan Framework Cobit 2019.