



EFISIENSI KANTOR CABANG BPJS KETENAGAKERJAAN DI KANTOR WILAYAH DKI JAKARTA

ARISTIN NANDA KUMALASARI



PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAN BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025

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



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

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

PERNYATAAN MENGENAI TESIS DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis dengan judul “Efisiensi Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan di Kantor Wilayah DKI Jakarta” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Agustus 2025

Aristin Nanda Kumalasari
K1501232198



RINGKASAN

ARISTIN NANDA KUMALASARI. Efisiensi Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan di Kantor Wilayah DKI Jakarta. Dibimbing oleh POPONG NURHAYATI dan YUDHA HERYAWAN ASNAWI.

Kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan memainkan peran yang sangat penting dalam operasional lembaga secara keseluruhan. Sebagai unit yang berinteraksi langsung dengan peserta yaitu pemberi kerja/perusahaan dan tenaga kerja, kantor cabang menjadi ujung tombak dalam penyelenggaraan layanan BPJS Ketenagakerjaan di berbagai daerah. Kantor cabang diharapkan dapat memanfaatkan sumber daya yang tersedia untuk mendukung tercapainya target yang telah ditetapkan yaitu penerimaan iuran dan peserta aktif. Jumlah peserta aktif yang terdaftar sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan masih tergolong rendah. Situasi ini menunjukkan adanya potensi penerimaan iuran yang belum terealisasi. Hal ini juga mencerminkan pemanfaatan sumber daya yang tersedia oleh kantor cabang masih belum optimal dalam mencapai target organisasi.

Penelitian ini memiliki tiga tujuan utama, yaitu: (1) mengukur tingkat efisiensi relatif kantor cabang di Kanwil DKI Jakarta pada tahun 2020-2023; (2) menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi efisiensi kantor cabang di Kanwil DKI Jakarta; (3) merumuskan rekomendasi berdasarkan hasil analisis efisiensi bagi kantor cabang di Kanwil DKI. Penelitian ini menggunakan metode *Data Envelopment Analysis* (DEA) berorientasi *output* dengan asumsi *variable returns to scale* (VRS) untuk mengukur skor efisiensi. Pada tahap kedua dilakukan analisis regresi Tobit untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efisiensi, yaitu tipe kantor cabang dan jumlah kasus klaim JHT, selanjutnya pada tahap terakhir dirumuskan rekomendasi berdasarkan temuan analisis melalui pendekatan deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan mayoritas kantor cabang berada pada tingkat yang efisien. Kantor cabang dengan klasifikasi Tipe 3A mayoritas lebih efisien dibandingkan kategori lainnya. Analisis regresi Tobit menunjukkan bahwa terdapat perbedaan efisiensi secara signifikan antara tipe kantor cabang kelas 1, kelas 2, kelas 3, dengan kelas 3A. Jumlah kasus klaim JHT memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap efisiensi. Berdasarkan analisis tersebut, rekomendasi yang dirumuskan mencakup apresiasi terhadap praktik terbaik, peninjauan kembali klasifikasi tipe kantor cabang, digitalisasi klaim JHT, dan perbaikan sistem manajemen mutasi pegawai.

Katakunci: DEA, Efisiensi, Kantor Cabang, Regresi Tobit

SUMMARY

ARISTIN NANDA KUMALASARI. Efficiency of BPJS Ketenagakerjaan Branch Offices in the DKI Jakarta Regional Office. Supervised by POPONG NURHAYATI dan YUDHA HERYAWAN ASNAWI.

BPJS Ketenagakerjaan branch offices play a crucial role in the institution's operations. As the units that interact directly with participants both employers and workers these offices serve as the front line in delivering services across different regions. They are expected to make the most of the available resources to support the achievement of key targets, particularly in contribution collection and increasing the number of active participants. Despite these efforts, the number of active workers registered with BPJS Ketenagakerjaan remains relatively low. This suggests there is still unrealized potential in contribution collection and reflects the fact that available resources have not been used optimally by branch offices to meet their targets.

This study has three main objectives: (1) to measure the relative efficiency of branch offices under the DKI Jakarta Regional Office during the 2020–2023 period; (2) to analyze the factors that influence branch office efficiency; and (3) to develop recommendations based on the findings of the efficiency analysis.

An output-oriented Data Envelopment Analysis (DEA) with a Variable Returns to Scale (VRS) assumption is used to calculate efficiency scores. A Tobit regression analysis is then conducted to examine the influence of two factors specifically branch office type and the number of Old Age Security (JHT) claims on efficiency. Finally, recommendations are drawn from the findings using a descriptive approach.

The research results indicate that the majority of branch offices are at an efficient level. Branch offices classified as Type 3A are generally more efficient compared to other categories. Tobit regression analysis shows a significant difference in efficiency between branch office types 1, 2, 3, and 3A. The number of JHT claim cases has a significant positive impact on efficiency. Based on this analysis, the formulated recommendations include appreciation of best practices, a review of branch office type classifications, digitization of JHT claims, and improvements to the employee mutation management system.

Keywords: Branch Office, DEA, Efficiency, Tobit Regression



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

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2025
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

EFISIENSI KANTOR CABANG BPJS KETENAGAKERJAAN DI KANTOR WILAYAH DKI JAKARTA

ARISTIN NANDA KUMALASARI

Tesis
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen
pada
Program Studi Manajemen dan Bisnis

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAN BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

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

Tim Penguji pada Ujian Tesis:

- 1 Dr. Ir. Arief Safari, M.B.A.
- 2 Prof. Dr. Ir. Harianto, M.S.

Judul Tesis : Efisiensi Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan di Kantor Wilayah
DKI Jakarta
Nama : Aristin Nanda Kumalasari
NIM : K1501232198

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Dr. Ir. Popong Nurhayati, M.M.



Pembimbing 2:
Dr. Drs. Yudha Heryawan Asnawi, M.M.

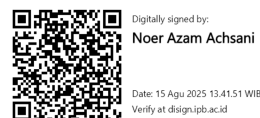


Diketahui oleh

Ketua Program Studi Pascasarjana
Manajemenn dan Bisnis:
Prof. Dr. Ujang Sumarwan, M.Sc.
NIP 19600916 198601 1 001



Dekan Sekolah Bisnis:
Prof. Dr. Ir. Noer Azam Achsani, M.S.
NIP 19681229 199203 1 016



Tanggal Ujian:

Tanggal Lulus:



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanahuwata'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian ini berjudul Efisiensi Kantor Cabang BPJS Ketenagakerjaan di Kantor Wilayah DKI Jakarta.

Terima kasih penulis ucapkan kepada Ibu Dr. Ir. Popong Nurhayati, M.M. dan Bapak Dr. Drs. Yudha Heryawan Asnawi, M.M. selaku komisi pembimbing yang telah memberikan semangat, arahan dan bimbingan kepada penulis sehingga karya ilmiah ini dapat terselesaikan.

Ungkapan terima kasih yang terdalem penulis sampaikan kepada kedua orang tua Bapak Suwono dan Ibu Sus Suryati, suami tercinta Chandra Adiyaksa, kedua anak tersayang Sadha dan Sharga yang mendukung proses belajar serta seluruh keluarga yang telah memberikan semangat, doa, dan kasih sayangnya yang tak terhingga selama proses penelitian dan penulisan karya ilmiah ini. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Agustus 2025

Aristin Nanda Kumalasari

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Ruang Lingkup	5
II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Konsep Efisiensi	6
2.2 <i>Input</i> dan <i>Output</i>	8
2.3 Penelitian Terdahulu	9
2.4 Kerangka Pemikiran	12
2.5 Hipotesis Penelitian	14
III METODE	15
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	15
3.2 Jenis dan Sumber Data	15
3.3 Metode Penarikan Sample	15
3.4 Analisis Data	15
3.5 Pengujian Parameter Hasil Estimasi Model Regresi Tobit	18
3.6 Variabel dan Definisi Operasional	18
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	20
4.1 Proses Bisnis BPJS Ketenagakerjaan	20
4.2 Gambaran Umum Variabel Input dan Output	21
4.3 Pengukuran Tingkat Efisiensi	23
4.4 Hubungan Tipe Kantor cabang dengan nilai efisiensi	26
4.5 Sebaran <i>Return To Scale</i> (RTS)	27
4.6 Variabel <i>Output</i> Tidak Terealisasi	30
4.7 Analisis Regresi Tobit dan Hasil Uji Hipotesis	34
4.8 Pengaruh Tipe Kantor Terhadap Efisiensi	35
4.9 Pengaruh Jumlah Kasus Klaim JHT Terhadap Efisiensi	37
4.10 Rekomendasi	38
4.11 Implikasi Manajerial	39
V SIMPULAN DAN SARAN	41
5.1 Simpulan	41
5.2 Saran	41
DAFTAR PUSTAKA	42
RIWAYAT HIDUP	47



DAFTAR TABEL

1.1 Aspek keuangan BPJS Ketenagakerjaan tahun 2019-2023 (Miliar Rupiah)	1
1.2 Cakupan kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan tahun 2019-2023	3
2.1 Penelitian terdahulu DEA	9
3.1 Definisi variabel <i>input</i> dan <i>output</i>	19
4.1 Gambaran umum variabel <i>input</i>	22
4.2 Gambaran umum variabel <i>output</i>	22
4.3 Nilai efisiensi kantor cabang tahun 2019-2023	24
4.4 Tingkat Efisiensi Kantor Cabang Tahun 2019-2023	25
4.5 Karakteristik kantor cabang dengan nilai efisiensi	26
4.6 Variabel <i>output</i> tidak terealisasi tahun 2019	30
4.7 Variabel <i>output</i> tidak terealisasi tahun 2020	31
4.8 Variabel <i>output</i> tidak terealisasi tahun 2021	31
4.9 Variabel <i>output</i> tidak terealisasi tahun 2022	32
4.10 Variabel <i>output</i> tidak terealisasi tahun 2023	33
4.11 Uji <i>likelihood ratio</i>	35
4.12 Hasil analisis regresi tobit	35

DAFTAR GAMBAR

2. 1 Grafik SFA dan DEA dalam pengukuran efisiensi produksi	8
2. 2 Kerangka pemikiran	14
4. 1 Tren rata-rata nilai efisiensi	23
4. 2 Grafik sebaran efisiensi berdasarkan <i>return to scale</i>	27
4. 3 Total variabel output tidak realisasi	34