

**PROSEDUR PELAYANAN ADMINISTRASI
DI BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**OLEH
HERRY FERDIANSYAH
NIM 2215713072**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

**PROSEDUR PELAYANAN ADMINISTRASI
DI BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**OLEH
HERRY FERDIANSYAH
NIM 2215713072**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PROJEK AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Herry Ferdiansyah
NIM : 2215713072
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Projek Akhir saya dengan judul:

**"PROSEDUR PELAYANAN ADMINISTRASI DI BPJS KESEHATAN
KANTOR CABANG DENPASAR.**

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Projek Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Projek Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 13 Agustus 2025
Yang menyatakan,



Herry Ferdiansyah
NIM. 221571307

PRAKATA

Puja dan puji Syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa. Karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Prosedur Pelayanan Administrasi di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar”. Tepat pada waktu yang diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan laporan ini, penulis banyak memperoleh bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak yang erat kaitannya dengan penyusunan laporan ini. Sehubungan hal tersebut, maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam penyusunan tugas akhir ini, yaitu kepada yang terhormat:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE, .M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE,MBA,Ph,D selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali.
3. Bapak I Made Widiantara, S.Psi.,M.Si selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis.
4. Ibu Ni Nyoman Teristiyani Winaya, SE, MM selaku Koordinator PKL Program Studi D3 Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali.

5. Ibu Dra. Ni Luh Putu Inten Rumini, M.Agb selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Ibu Dra. Anak Agung Raka Sitawati, M.Pd selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh perkuliahan.
8. Ibu Nyoman Wiwiek Yuliadewi selaku Kepala Cabang BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan sekaligus melakukan penelitian di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar.
9. Seluruh Kepala Bagian khususnya Kepala Bagian Mutu Layanan Kepesertaan, Ibu Gusti Ayu Prita Aristhi yang telah membimbing dan memberikan dukungan kepada penulis.
10. Seluruh staf BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar khususnya pada bidang Mutu Layanan Kepesertaan yang telah membimbing penulis.
11. Kedua Orang tua, kakak, dan keluarga besar yang selalu memberikan doa serta dukungan.
12. Teruntuk Winda Syarani Putri saya ucapkan terimakasih sebanyak – banyaknya karena selalu ada dan tak henti – hentinya memberikan

semangat dan dukungan serta bantuan baik itu tenaga, pikiran, materi maupun moril kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.

13. Sahabat dan teman seperjuangan yang selalu setia menemani dan mendukung penulis dalam penyusunan Tugas Akhir serta pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan namanya.

Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat semua pihak. Selain itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun jika ada kesalahan atau kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Terima Kasih.



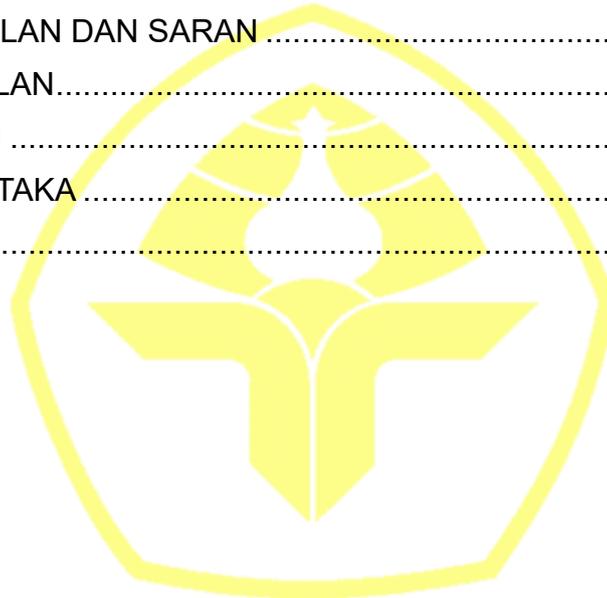
Denpasar, 15 Juli 2025

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI Penulis

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PROJEK AKHIR.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	ii
PRAKATA	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Metode Penelitian	6
1. Lokasi Penelitian	6
2. Objek Penelitian	6
3. Data Penelitian	7
4. Metode Analisis Data.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Prosedur	10
1. Pengertian Prosedur.....	10
B. Administrasi	11
1. Pengertian Administrasi.....	11
2. Fungsi-fungsi administrasi	12
C. Pelayanan	14
1. Pengertian Pelayanan	14
2. Pelayanan Publik.....	16
3. Bentuk – Bentuk Pelayanan	17
4. Pelayanan pada BPJS Kesehatan Cabang Denpasar	18
D. Flowchart	20
1. Pengertian <i>Flowchart</i>	20

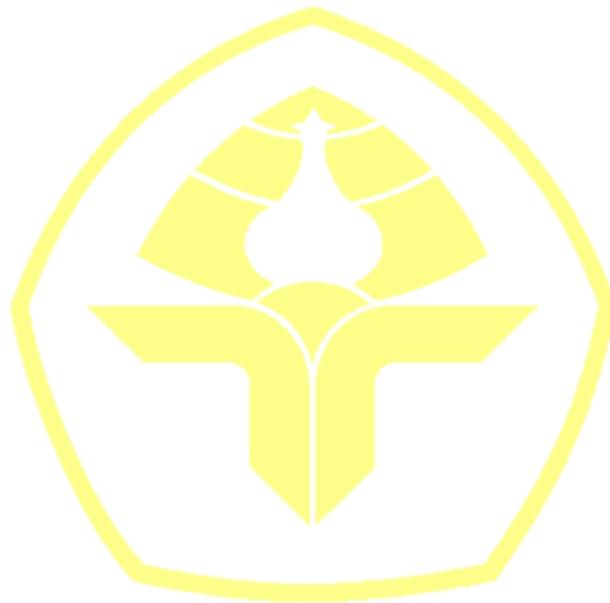
2. Simbol-simbol <i>flowchart</i>	20
3. Fungsi flowchart	22
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	24
A. Sejarah Perusahaan	24
B. Bidang Usaha	28
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Kebijakan Perusahaan	39
B. Analisis dan Interpretasi Data	43
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	54
A. SIMPULAN.....	54
B. SARAN	55
DAFTAR PUSTAKA.....	56
LAMPIRAN	58



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

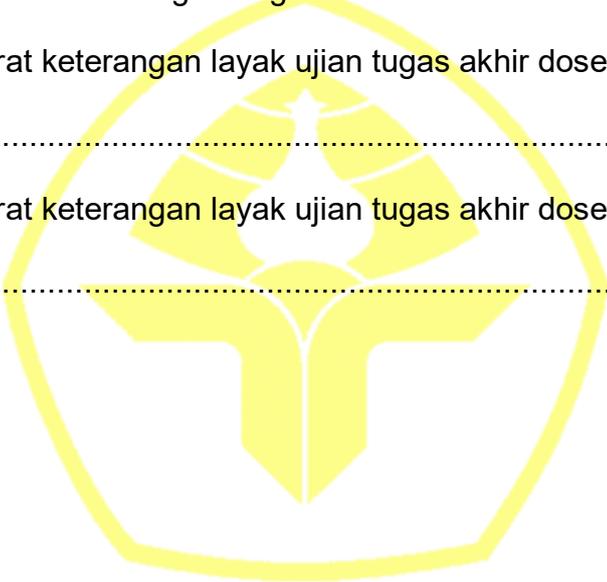
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar	34
Gambar 4. 1 Flowchart prosedur pelayanan administrasi di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar	53



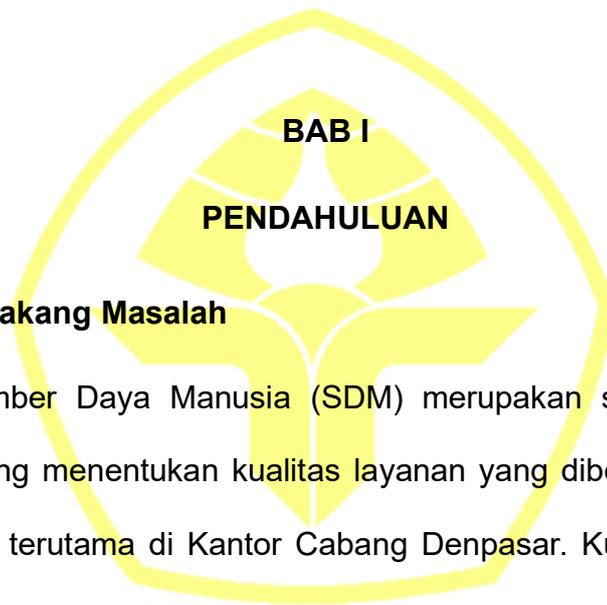
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi wawancara	59
Lampiran 2 Daftar pertanyaan wawancara	61
Lampiran 3 Dokumen yang harus dilengkapi	62
Lampiran 4 Desain luaran penelitian.....	63
Lampiran 5 Lembar Bimbingan Tugas Akhir Dosen Pembimbing I.....	64
Lampiran 6 Lembar Bimbingan Tugas Akhir Dosen Pembimbing II.....	65
Lampiran 7 Surat keterangan layak ujian tugas akhir dosen pembimbing I	66
Lampiran 8 Surat keterangan layak ujian tugas akhir dosen pembimbing II	67



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor penting yang menentukan kualitas layanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan terutama di Kantor Cabang Denpasar. Kualitas pelayanan administrasi sangat bergantung pada kemampuan dan keterampilan petugas dalam menangani berbagai aspek pelayanan. Di sisi lain, tantangan yang dihadapi dalam hal Sumber Daya Manusia (SDM) termasuk tingkat rotasi karyawan yang tinggi dan kurangnya pelatihan. Menurut Supriyadi & Hidayati (2020), kepuasan peserta sangat dipengaruhi oleh kemampuan petugas untuk menangani keluhan dan

memberikan informasi. Oleh karena itu, untuk meningkatkan layanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar, peningkatan pelatihan dan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) sangat penting.

Prosedur administrasi yang lebih baik di BPJS Kesehatan sangat dibantu oleh teknologi informasi. Dengan kemajuan teknologi, BPJS Kesehatan seharusnya dapat memanfaatkan sistem informasi yang efisien untuk mempercepat proses pendaftaran peserta baru, perubahan data peserta, dan pelayanan informasi. Namun, kekurangan infrastruktur yang memadai dan kurangnya pemahaman petugas tentang sistem yang digunakan merupakan beberapa hambatan yang masih terkait dengan penggunaan teknologi ini. Hal ini dapat menyebabkan pelayanan yang lebih lambat dan peserta yang kurang puas. Menurut penelitian sebelumnya, layanan administrasi dapat lebih efektif dan efisien dengan menggunakan teknologi yang canggih (Widyastuti, 2021).

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Tujuan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) adalah untuk memastikan bahwa setiap orang memiliki akses yang adil dan merata ke layanan kesehatan. Meskipun program ini memiliki tujuan yang bagus, pelaksanaan dilapangan masih menghadapi berbagai tantangan, terutama dalam hal prosedur pelayanan administrasi. Di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar, banyak peserta yang mengeluhkan prosedur yang dianggap sulit dan memakan waktu, yang

dapat menurunkan kepuasan dan kepercayaan terhadap program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Ketidakpuasan peserta dapat menyebabkan mereka kehilangan kepercayaan pada sistem Kesehatan yang ada, yang pada gilirannya dapat mengurangi partisipasi dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Salah satu Langkah penting untuk menemukan masalah saat ini adalah melakukan evaluasi prosedur pelayanan administrasi yang digunakan di Kantor Cabang Denpasar. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengumpulkan informasi tentang pengalaman peserta dalam menggunakan layanan administrasi untuk menghasilkan rekomendasi perbaikan yang sesuai.

Salah satu indikator penting keberhasilan program Jaminan Kesehatan Nasional adalah kepuasan pada peserta. Jika peserta merasa puas dengan layanan yang diberikan, mereka cenderung menggunakan layanan tersebut dan merekomendasikan program tersebut kepada orang lain. Sebaliknya, ketidakpuasan peserta dapat menyebabkan mereka kehilangan kepercayaan pada sistem kesehatan yang ada.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan untuk perbaikan prosedur pelayanan di BPJS Kesehatan, khususnya di Kantor Cabang Denpasar. Dengan melakukan perbaikan

yang berkelanjutan, diharapkan kualitas pelayanan akan meningkat, sehingga peserta Jaminan Kesehatan Nasional tetap puas.

Penelitian ini tidak hanya membantu BPJS Kesehatan tetapi juga masyarakat luas. Diharapkan bahwa program JKN dapat memberikan lebih banyak manfaat dan meningkatkan kesehatan masyarakat secara keseluruhan dengan memahami dan memperbaiki prosedur administrasi layanan.

Dari uraian di atas, maka judul yang diangkat adalah **“Prosedur Pelayanan Administrasi Di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar”**.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pokok permasalahan yang dapat dirumuskan yaitu:

1. Bagaimana prosedur pelayanan administrasi (Pendaftaran, Perubahan, serta Pengaduan) peserta Jaminan Kesehatan Nasional di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar?
2. Apa saja kendala dan solusi dalam pelayanan prosedur pelayanan administrasi (Pendaftaran, Perubahan, serta Pengaduan) peserta Jaminan Kesehatan Nasional di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulisan penelitian ini yaitu untuk mengetahui prosedur pelayanan administrasi peserta Jaminan Kesehatan Nasional di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar.

1. Untuk mengetahui bagaimana prosedur pelayanan administrasi (Pendaftaran, Perubahan, serta pengaduan) peserta Jaminan Kesehatan Nasional di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar.
2. Untuk mengetahui kendala dan solusi dalam pelayanan prosedur pelayanan administrasi (Pendaftaran, Perubahan, serta Pengaduan) peserta Jaminan Kesehatan Nasional di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian diatas, manfaat dari penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa
Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali dan menerapkan teori-teori yang diperoleh pada saat melakukan perkuliahan dengan kenyataan yang diterapkan pada perusahaan.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai informasi tambahan bacaan di perpustakaan Politeknik Negeri Bali bagi mahasiswa ajaran tahun berikutnya. Ini akan meningkatkan pengetahuan mereka dan dapat diterapkan di dunia kerja.

3. Bagi BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar

Sebagai masukan kepada pihak BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan peserta yang datang ke BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar maupun cabang lainnya yang ada di seluruh Indonesia.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian di BPJS Kesehatan kantor Cabang Denpasar, Jalan D.I Panjaitan No.6 Niti Mandala Renon, Denpasar, Bali.

2. Objek Penelitian

Adapun Objek yang ingin diteliti adalah prosedur standar pelayanan administrasi dalam pendaftaran peserta baru maupun yang perubahan data peserta hingga pengaduan informasi di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar.

3. Data Penelitian

a. Jenis data

Dalam Menyusun penelitian ini menggunakan data kualitatif yaitu data yang tidak berupa angka-angka, hanya keterangan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, seperti gambaran umum perusahaan, struktur organisasi perusahaan, dan lain sebagainya.

b. Data pada penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder.

1) Data Primer

Data primer, menurut Sugiyono (2017), adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber asli, seperti individu atau kelompok yang menjadi subjek penelitian. Sumber asli ini diakses melalui berbagai teknik seperti observasi, kuesioner, dan wawancara.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data, menurut Sugiyono (2019:193). Sumber-sumber seperti literatur dan dokumentasi dapat menjadi sumber pendukung penelitian. Laporan kepuasan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), dokumen resmi BPJS

Kesehatan, atau artikel jurnal atau penelitian sebelumnya dapat menjadi sumber data ini.

c. Metode Pengumpulan Data

1) Observasi

Menurut Achdiyat (2017), Observasi merupakan metode untuk mengumpulkan informasi atau data melalui proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap berbagai fenomena yang menjadi objek penelitian. Metode ini digunakan dengan mengamati dan mencatat semua tindakan yang dilakukan di tempat penelitian yang berkaitan dengan prosedur pelayanan peserta Jaminan Kesehatan Nasional.

2) Wawancara

Menurut Moleong (2017), wawancara adalah percakapan yang dilakukan dengan tujuan khusus dilakukan oleh kedua belah pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan narasumber yang memberikan jawaban. Jenis wawancara yang dilakukan yaitu wawancara tak terstruktur dilakukan dengan Putu Ayu Gede Kikin Purwasih, selaku Koordinator *Frontliner* dan Ida Bagus Dwiki Dharma Putra selaku staf *Frontliner*

pada tanggal 4 Juli 2025. Pertanyaan-pertanyaan tersebut berkaitan dengan proses administrasi peserta Jaminan Kesehatan Nasional di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar.

3) Dokumentasi

Metode Dokumentasi Sugiyono (2020:124) mendefinisikan dokumentasi sebagai kumpulan karya tulis, foto, atau monumental dari individu atau organisasi yang berfungsi sebagai catatan peristiwa yang telah terjadi.

4. Metode Analisis Data

Dalam menganalisis data yang diperoleh, penulis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Metode ini dipilih karena dinilai paling sesuai untuk menggambarkan dan memahami fenomena yang dikaji secara mendalam dan menyeluruh. Menurut Sugiyono (2017), analisis deskriptif kualitatif merupakan proses mengorganisasi data, mengelompokkan informasi, menemukan pola atau hubungan antar data, serta menarik Kesimpulan dari data yang diperoleh melalui teknik observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali makna di balik fakta-fakta empiris yang ditemukan di lapangan serta memberikan gambaran yang utuh.



BAB V
SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Dari hasil pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa secara umum sistem pelayanan administrasi telah berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur yang ditetapkan oleh BPJS Kesehatan secara nasional masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan pelayanan administrasi, yakni kurangnya pemahaman peserta terhadap prosedur administrasi. Meskipun demikian kendala tersebut sudah teratasi dengan solusi strategis seperti pembagian *flyer* edukatif serta pemasangan *pamflet* informasi di area kantor. Dengan secara keseluruhan ini, pelayanan administrasi di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar telah berjalan cukup baik dan terstruktur. Oleh karena itu perlu adanya pendekatan komunikasi

yang lebih masif dan edukatif kepada masyarakat serta pemanfaatan teknologi informasi yang lebih optimal untuk mendukung pelayanan administrasi yang cepat, mudah, dan setara.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai prosedur pelayanan administrasi dan kendala yang dihadapi di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar, maka beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan edukasi dan sosialisasi kepada peserta

BPJS kesehatan perlu memperluas dan meningkatkan kegiatan edukasi kepada masyarakat, baik secara langsung maupun melalui media digital seperti website resmi, media sosial, dan aplikasi Mobile JKN. Sosialisasi mengenai prosedur administrasi, kelengkapan dokumen, serta tata cara pemilihan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) harus dilakukan secara berkelanjutan dan disesuaikan dengan karakteristik peserta yang beragam

Dengan melaksanakan saran-saran tersebut secara konsisten dan berkelanjutan, diharapkan kualitas pelayanan administrasi di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Denpasar dapat semakin meningkat,serta mampu memenuhi ekspektasi peserta dalam memperoleh layanan yang cepat, mudah, dan setara.

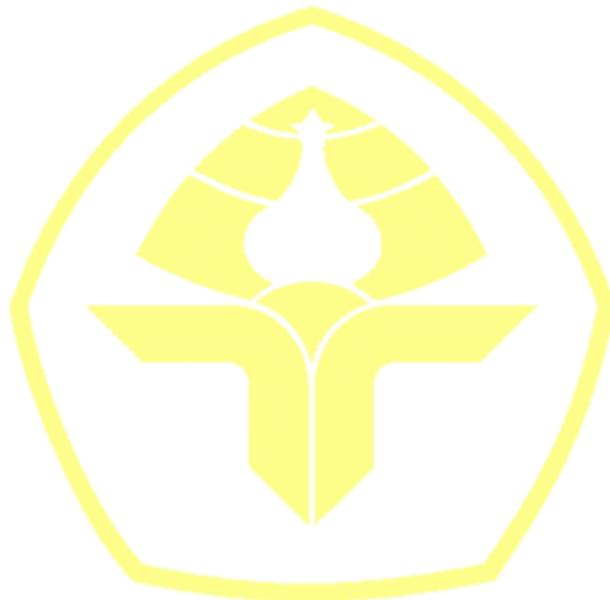
DAFTAR PUSTAKA

- Achdiyat, M. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, PTK dan R&D*. Kartasura.
- DR HA Rusdiana, M. M., & Zaqiyah, Q. Y. (2022). *Manajemen Perkantoran Modern*. Penerbit Insan Komunika Jurusan Ilmu Komunikasi UIN SGD Bandung.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Indrawan, S., & Suhartono, E. (2020). *Pemrograman Dasar Pascal untuk Penyelesaian Sains Sederhana*. Penerbit Lakeisha.
- Irawati, R., & Satri, A. K. (2017). Analisis Pelaksanaan Sistem Pengendalian Internal pada Prosedur Penerimaan dan Pengeluaran Barang di PT. Unisem Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 183–193.
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rodaskarya.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Pustaka Setia.
- Nurmalina, R. (2017). *Perencanaan dan Pengembangan Aplikasi Absensi Mahasiswa Menggunakan Smart Card Guna Pengembangan Kampus Cerdas (Studi Kasus Politeknik Negeri Tanah Laut)*. 9(1), 84–91.
- Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan, Pub. L. No. 82, 74 (2018). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/94711/perpres-no-82-tahun-2018>
- Sugiyono. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono, S. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono, S. (2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Supriyadi, S. K., & Hidayatin, T. (2020). Pengaruh Kompetensi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik*, 7(2), 112–123.

Undang-Undang (UU) Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, Pub. L. No. 40, 24 (2004).
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/40787>

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Pub. L. No. 24 (2011).

Widyastuti, D. D. (2021). Peran Agen Teregulasi (Regulated Agent) dalam Mendukung Keamanan Kargo Udara. *Jurnal Mitra Manajemen*, 12(2), 61–70.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI