

## ABSTRAK

BPJS Ketenagakerjaan merupakan badan hukum publik yang bertugas melindungi seluruh pekerja melalui empat program jaminan sosial ketenagakerjaan yaitu: Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian, Jaminan Hari Tua, dan Jaminan Pensiun. Sebagai lembaga negara yang bergerak dalam bidang asuransi sosial, BPJS Ketenagakerjaan memiliki visi yaitu “Menjadi badan penyelenggara jaminan sosial kebanggaan bangsa, yang amanah, bertata kelola baik serta unggul dalam operasional dan Pelayanan Pengaduan”. Untuk meningkatkan Pelayanan Pengaduannya sebagai penunjang Pelayanan Pengaduan pada perusahaan, diperlukan arsitektur berbasis sistem Informasi dalam menjalankan kegiatan bisnisnya. Dalam menjawab permasalahan tersebut dibutuhkan perancangan *enterprise architecture* untuk menyelaraskan sistem informasi secara terstruktur.

Perancangan *enterprise architecture* di BPJS Ketenagakerjaan menggunakan *framework* TOGAF ADM, untuk memenuhi kebutuhan pengembangan *enterprise architecture*. Penelitian ini menggunakan *framework* TOGAF ADM yang memiliki 9 phase dari 6 phase yang digunakan dalam penelitian yaitu diantaranya *Preliminary phase* menjelaskan tahap persiapan dalam membuat arsitektur, *Architecture Vision* menjelaskan ruang lingkup yang digunakan dalam membuat arsitektur, *Business Architecture* menjelaskan pengembangan arsitektur bisnis, *Information System Architecture* menjelaskan pengembangan arsitektur data dan aplikasi, *Technology Architecture* menjelaskan pengembangan teknologi, *Opportunities and Solutions* dengan membandingkan keadaan eksisting dan keadaan target. Keluaran dari penelitian ini berupa *blueprint* arsitektur.

Penyusunan penelitian dilatarbelakangi penerapan *enterprise architecture* pada Perusahaan. Penelitian berfokus pada fungsi Pelayanan Pengaduan pengaduan yang perlu adanya perancangan serta menerapkan *enterprise architecture* untuk mendukung proses bisnis atau aktifitas bisnis yang sedang berjalan di perusahaan. Penyusunan penelitian akan menghasilkan artifak-artifak dalam TOGAF ADM serta menghasilkan *roadmap* dalam pengembangan teknologi informasi.

**Kata Kunci:** *Enterprise architecture*, TOGAF ADM, BPJS Ketenagakerjaan, Pelayanan Pengaduan Pengaduan

