

**LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)**  
**PELAYANAN ADIMINISTRASI MELALUI WHATSAAP (PANDAWA)**  
**SEBAGAI FRONTLINER ONLINE DI BPJS KESEHATAN KABUPATEN**  
**JOMBANG**



**Oleh:**

Roudlotul Afifa      2061222

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PGRI DEWANTARA**  
**JOMBANG**

**2023**

**KULIAH KERJA MAGANG (KKM)**  
**PELAYANAN ONLINE MELALUI WHATSAPP (PANDAWA) SEBAGAI**  
**FRONTLINER BPJS KESEHATAN KABUPATEN JOMBANG**



Oleh :

Roudlotul Afifa      2061222

Jombang, 18 Agustus 2023

Menyetujui,

Pendamping Lapangan

Dosen Pembimbing Lapangan



Rizky Camellia Bibi

Deni Widyo Prasetyo, S.E., MM

Mengetahui,

Ketua Prodi Manajemen



Dr. Erminati Pancaningrum, S.T., MSM

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Allah SWT atas berkat rahmat serta hidayahNya sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) STIE PGRI Dewantara Jombang tahun ajaran 2023. Adapun judul laporan Kuliah Kerja Magang yang saya ajukan “Pelayanan Adiministrasi Melalui Whatsaap (PANDAWA) Sebagai Frontliner Online di BPJS Kesehatan Kabupaten Jombang”. Laporan pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM) adalah syarat wajib bagi mahasiswa STIE PGRI Dewantara Jombang yang telah melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM). Laporan ini disusun berdasarkan hasil pengamatan saya selama melaksanakan Kuliah Kerja Magang (KKM) di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Jombang” yang berlangsung selama bulan Agustus. Dalam penyusunan laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini tidak lepas dari bimbingan, dukungan, partisipasi berbagai pihak. Selaku mahasiswa Kuliah Kerja Magang (KKM) STIE PGRI Dewantara Jombang mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Deni Widyo Prasetyo, SE., MM selaku Dosen Pembimbing Lapangan (DPL) KKM STIE PGRI Dewantara Jombang yang telah memberikan pengarahan serta bimbingan selama kegiatan KKM berlangsung.
2. Ibu Dr. Erminati Pancaningrum, S.T., MSM. selaku Ketua Prodi Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang.
3. Ibu Rizky Camellia Bibi selaku Kepala Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Jombang yang telah menerima dengan baik dan memberikan kesempatan saya untuk mendapat pengalaman baru.
4. Seluruh staff Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Jombang.

Penulis menyadari bahwa laporan magang ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga laporan magang ini bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya.

Jombang, 18 Agustus 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

|   |            |
|---|------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                                  | <b>i</b>   |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>                              | <b>ii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                  | <b>iii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                   | <b>v</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>                                 | <b>vi</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                               | <b>1</b>   |
| 1.1 Latar Belakang .....                                    | 1          |
| 1.2 Tujuan.....   | 3          |
| 1.3 Manfaat.....  | 3          |
| 1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang.....                         | 3          |
| 1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang .....                  | 4          |
| <b>BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG.....</b> | <b>6</b>   |
| 2.1 Sejarah Perusahaan.....                                 | 6          |
| 2.2 Struktur Organisasi.....                                | 8          |
| 2.3 Kegiatan Umum Perusahaan .....                          | 12         |
| <b>BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG.....</b>         | <b>14</b>  |
| 3.1 Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang .....                   | 14         |
| 3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang.....                  | 18         |
| 3.3 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi.....                    | 24         |
| <b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>                     | <b>27</b>  |
| 4.1 Kesimpulan.....   | 27         |
| 4.2 Saran.....  | 28         |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                 | <b>29</b>  |
| <b>LAMPIRAN.....</b>  | <b>30</b>  |

## DAFTAR GAMBAR

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Gambar 1.4.1 Lokasi Kuliah Kerja Magang.....</b>                            | <b>4</b>  |
| <b>Gambar 2.2.1 Struktur Organisasi.....</b>                                   | <b>8</b>  |
| <b>Gambar 3.2.1 Nomor Layanan Pandawa .....</b>                                | <b>19</b> |
| <b>Gambar 3.2.2 Tutorial Chat Pandawa dan Pilih Sesuai Kebutuhan Peserta</b>   | <b>21</b> |
| <b>Gambar 3.2.3 Pilih Segmen dan Isi Identitas .....</b>                       | <b>22</b> |
| <b>Gambar 3.2.4 Simpan Data dan Masukkan Dokumen.....</b>                      | <b>22</b> |
| <b>Gambar 3.2.5 Dokumen Berhasil Dimasukkan.....</b>                           | <b>23</b> |
| <b>Gambar 3.2.6 Data Berhasil Dikirim dan Dapat Nomor Antrian Online .....</b> | <b>23</b> |

## DAFTAR LAMPIRAN

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Lampiran 1. Surat Keterangan Telah Melaksanakan KKM.....</b>              | <b>30</b> |
| <b>Lampiran 2. Formulir Aktivitas Harian / LoogBook .....</b>                | <b>31</b> |
| <b>Lampiran 3. Sertifikat Kuliah Kerja Magang .....</b>                      | <b>41</b> |
| <b>Lampiran 4. Penilaian oleh Pendamping Lapangan/Penjabat Penilai .....</b> | <b>42</b> |
| <b>Lampiran 5. Penilaian oleh Dosen Pendamping Lapangan.....</b>             | <b>43</b> |
| <b>Lampiran 6. Dokumen Kegiatan Mahasiswa .....</b>                          | <b>44</b> |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Setiap masyarakat di Indonesia berhak mendapatkan kesejahteraan sosial di berbagai bidang. Salah satu kesejahteraan sosial dengan memenuhi kebutuhan hidup baik secara jasmani maupun rohani salah satunya seperti jaminan kesehatan. Pemerintah diminta untuk menciptakan suatu sistem pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas untuk memenuhi jaminan kesehatan masyarakat yang merupakan aset bagi setiap individu untuk memenuhi kesejahteraan jasmani dan rohani.

Pada perundang-undangan Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan guna untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan. Pelayanan public merupakan serangkaian proses kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam Masyarakat.

Pada Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 mengenai Kesehatan menyatakan setiap orang mempunyai hak yang sama untuk memperoleh akses sumber daya di bidang Kesehatan dan memperoleh pelayanan Kesehatan yang aman, bermutu serta terjangkau. Adapun sebaliknya setiap orang memiliki kewajiban untuk ikut serta dalam program jaminan sosial. Adanya Upaya-upaya menurut pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dasar Kesehatan Masyarakat antara lain mengadakan system jaminan sosial nasional untuk menaruh kepastian pada proteksi dan kesejahteraan sosial bagi Masyarakat (Sriregar,2020)

Inovasi pelayanan public merupakan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintahan dengan memberikan kemudahan dalam pelayanan administrasi

berupa jasa atau barang kepada Masyarakat (Br Sagala & Hajad, 2022). Inovasi menjadi bentuk solusi pengembangan atau peningkatan suatu organisasi untuk melakukan pelayanan public menjadi lebih mudah dan efisien. Inovasi akan dikaitkan dengan adanya pengembangan ilmu teknologi dan komunikasi yang digunakan dalam memberikan pelayanan public. Salah satu inovasi untuk memanfaatkan teknologi layanan digital yang muncul belum lama ini yaitu PANDAWA (Pelayanan Administrasi Melalui Whatsapp), PANDAWA merupakan suatu bentuk inovasi pelayanan Masyarakat di BPJS Kesehatan yang berbasis teknologi komunikasi yang sudah tidak asing lagi di masa kini yaitu pelayanan online yang menghubungkan dengan Customer Service melalui Whatsapp.

BPJS Kesehatan merupakan penyelenggara program jaminan Kesehatan yang berasal dari badan hukum publik seperti yang dijelaskan oleh Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Inovasi pelayanan tersebut menjadi bentuk upaya pemerintah berpartisipasi untuk mencegah penyebaran Covid-19 pada saat itu, BPJS Kesehatan menghentikan pelayanan administrasi secara langsung dan beralih pada Aplikasi WhatsApp yang telah disediakan oleh pemerintah. Hal tersebut membuat BPJS Kesehatan menghentikan pelayanan administrasi secara langsung kini pelayanan administrasi dapat dilakukan secara praktis melalui nomor WhatsApp yang telah disediakan oleh pemerintah di setiap cabang. Melalui teknologi tersebut masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan layanan kesehatan tanpa harus datang dan antri ke kantor BPJS Kesehatan.

PANDAWA menyediakan beberapa layanan yang bisa diakses yaitu pendaftaran baru, penambahan anggota keluarga, pendaftaran bayi baru lahir, perubahan segmen kepesertaan, perubahan data identitas, perubahan data golongan dan gaji, perubahan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), penonaktifan peserta meninggal dunia, perbaikan data ganda, serta pengaktifan kembali JKN-KIS. Maka BPJS Kesehatan membuat suatu program yang dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan penyediaan layanan digital



seperti PANDAWA melalui beberapa saluran tersebut peserta berhak atas keringanan layanan yang diberikan (Sumber data: BPJS Kesehatan).

## **1.2 Tujuan**

Tujuan dalam pelaksanaan kegiatan praktik Kuliah Kerja Magang (KKM) ini adalah untuk meningkatkan serta mengembangkan keterampilan dan kemampuan mahasiswa dalam mengimplementasikan teori yang telah diperoleh selama masa perkuliahan ke dalam realita praktik pelaksanaan kerja di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Jombang, sehingga mahasiswa dapat memahami dan mampu menyesuaikan teori perkuliahan yang telah didapat dengan bidang pekerjaan yang ditekuni selama kerja magang. Selain itu, dalam pelaksanaannya bahwa Kuliah Kerja Magang (KKM) juga dapat menciptakan link dan match antara teori yang telah didapat dalam masa perkuliahan dengan realita praktik kerja di lapangan.

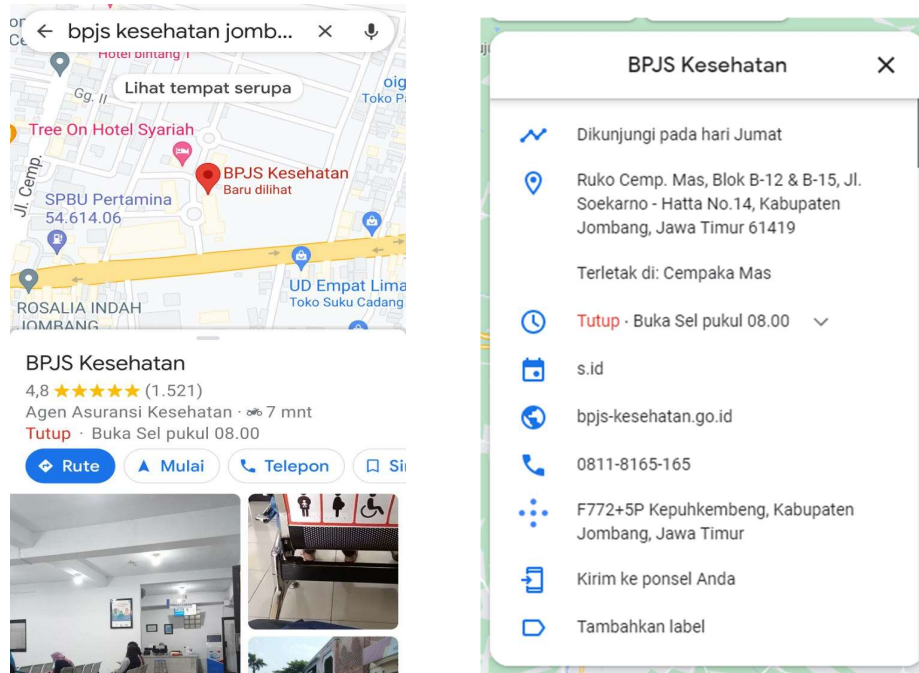
## **1.3 Manfaat**

Melalui Kuliah Kerja Magang (KKM) yang dilakukan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Jombang, mahasiswa dapat mengetahui secara langsung bagaimana situasi dunia kerja. Mahasiswa juga dapat menerapkan ilmu yang didapat selama di kampus saat dilaksanakannya Kuliah Kerja Magang (KKM). Lebih spesifiknya mahasiswa mampu mengetahui bagaimana sebuah organisasi kependidikan dapat hidup dan menjalankan manajemen organisasinya, dapat mengetahui media pembelajaran mahasiswa dengan menyesuaikan keilmuan dengan aplikasi di dunia kerja mengenai perindustrian di pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Jombang.

## **1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang**

Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dilaksanakan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Jombang yang beralamat di

Cempaka Mas, Jl. Soekarno - Hatta, Babatan, Kepuhkembeng, Kec. Peterongan, Kabupaten Jombang, Jawa Timur Kode Pos 61419.



**Gambar 1.4.1 Lokasi Kuliah Kerja Magang**

Sumber: Google 2023 BPJS Kesehatan Kabupaten Jombang

## 1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang

Kuliah Kerja Magang (KKM) dilaksanakan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Jombang mulai tanggal 10 Juli 2023 sampai dengan 18 Agustus 2023. Kegiatan magang dilakukan mengikuti jam kerja perusahaan, yaitu hari Senin sampai Jum'at. Jam kerja hari Senin sampai Jumat

selama 8 jam kerja, mulai pukul 08.00-15.00 WIB dan istirahat siang selama satu jam dari jam 12.00-13.00 WIB.

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG**

#### **2.1 Sejarah Perusahaan**

Jaminan pemeliharaan kesehatan di Indonesia sebenarnya sudah ada sejak zaman kolonial Belanda. Dan setelah kemerdekaan, pada tahun 1949, setelah pengakuan kedaulatan oleh Pemerintah Belanda, upaya untuk menjamin kebutuhan pelayanan kesehatan bagi masyarakat, khususnya Pegawai Negeri Sipil beserta keluarga, tetap dilanjutkan. Prof. G.A. Siwabessy, selaku Menteri Kesehatan yang menjabat pada saat itu, mengajukan sebuah gagasan untuk perlu segera menyelenggarakan program asuransi kesehatan semesta (universal health insurance) yang saat itu mulai diterapkan di banyak negara maju dan tengah berkembang pesat. Pada saat itu kepesertaannya baru mencakup pegawai negeri sipil beserta anggota keluarganya saja. Pada 1968, pemerintah menerbitkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1 Tahun 1968 dengan membentuk Badan Penyelenggara Dana Pemeliharaan Kesehatan (BPDPK) yang mengatur pemeliharaan kesehatan bagi pegawai negara dan penerima pensiun beserta keluarganya.

Pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 22 dan 23 Tahun 1984. BPDPK pun berubah status dari sebuah badan di lingkungan Departemen Kesehatan menjadi BUMN, yaitu Perum Husada Bhakti (PHB), yang melayani jaminan kesehatan bagi PNS, pensiunan PNS, veteran, perintis kemerdekaan, dan anggota keluarganya. Pada tahun 1992, PHB berubah status menjadi PT Askes (Persero) melalui Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 1992. PT Askes (Persero) mulai menjangkau karyawan BUMN melalui program Askes Komersial. Pada Januari 2005, PT Askes (Persero) dipercaya pemerintah untuk melaksanakan Program Jaminan Kesehatan bagi Masyarakat Miskin (PJKMM) yang selanjutnya dikenal menjadi program Askeskin dengan sasaran peserta masyarakat miskin dan tidak mampu sebanyak 60 juta jiwa yang iurannya dibayarkan

oleh Pemerintah Pusat. PT Askes (Persero) juga menciptakan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat Umum (PJKMU), yang ditujukan bagi masyarakat yang belum tercover oleh Jamkesmas, Askes Sosial, maupun asuransi swasta. Hingga saat itu, ada lebih dari 200 kabupaten/kota atau 6,4 juta jiwa yang telah menjadi peserta PJKMU.

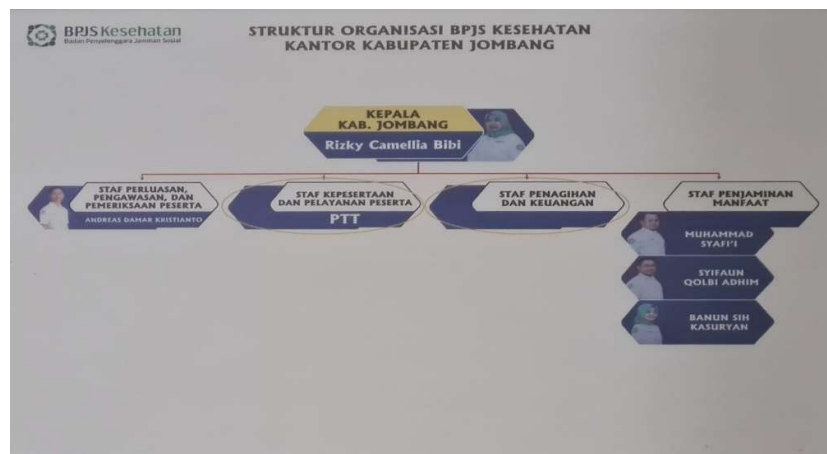
PJKMU adalah Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) yang pengelolaannya diserahkan kepada PT Askes (Persero). Langkah menuju cakupan kesehatan semesta pun semakin nyata dengan resmi beroperasinya BPJS Kesehatan pada 1 Januari 2014, sebagai transformasi dari PT Askes (Persero). Hal ini berawal pada tahun 2004 saat pemerintah mengeluarkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan kemudian pada tahun 2011 pemerintah menetapkan UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) serta menunjuk PT Askes (Persero) sebagai penyelenggara program jaminan sosial di bidang kesehatan, sehingga PT Askes (Persero) pun berubah menjadi BPJS Kesehatan. Melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan, Negara hadir di tengah kita untuk memastikan seluruh penduduk Indonesia terlindungi oleh jaminan kesehatan yang komprehensif, adil, dan merata.

Sehingga Visi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cakupan Semesta 2019 Paling lambat 1 Januari 2019, seluruh penduduk Indonesia memiliki Jaminan Kesehatan Nasional untuk memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatannya yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan yang handal, unggul dan terpercaya. Dan Misi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan adalah sebagai berikut :

- a. Membangun kemitraan strategis dengan berbagai lembaga dan mendorong partisipasi masyarakat dalam perluasan kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

- b. Menjalankan dan memantapkan sistem jaminan pelayanan kesehatan yang efektif, efisien, dan bermutu kepada peserta melalui kemitraan yang optimal dengan fasilitas kesehatan
- c. Mengoptimalkan pengelolaan dana program jaminan sosial dan dana BPJS Kesehatan secara efektif, efisien, transparan dan akuntabel untuk mendukung kesinambungan program.
- d. Membangun BPJS Kesehatan yang efektif berlandaskan prinsip-prinsip tata kelola organisasi yang baik dan meningkatkan kompetensi pegawai untuk mencapai kinerja unggul.
- e. Mengimplementasikan dan mengembangkan sistem perencanaan dan evaluasi, kajian, manajemen mutu dan manajemen risiko atas seluruh operasionalisasi BPJS Kesehatan.
- f. Mengembangkan dan memantapkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung keseluruhan operasionalisasi BPJS Kesehatan.

## 2.2 Struktur Organisasi



**Gambar 2.2.1 Struktur Organisasi**

Sumber : BPJS Kesehatan Kabupaten Jombang

Berikut ini penjelasan tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian Struktur Organisasi di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Jombang sebagaimana tercantum di atas :

1. Kepala Kantor Cabang

Merupakan pimpinan dan penanggung jawab tertinggi dalam Kantor Cabang Mengkoordinir dan menggerakkan seluruh operasi kantor cabang untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan untuk kemudian dipertanggungjawabkan kepada kantor wilayah.

- a. Mewakili direksi di wilayah kerja operasional untuk melakukan pendekatan dan kerja sama dengan berbagai pihak atas nama perusahaan.
- b. Melaporkan perkembangan usaha baik secara periodik maupun insidental kepada kantor wilayah ataupun kantor pusat.
- c. Menandatangani laporan atas pengajuan klaim, disetujui atau ditolak dengan memperhatikan aturan dalam pengajuan masing-masing klaim.
- d. Menandatangani surat-surat yang berhubungan dengan bank atau kegiatan perwakilan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Mengelola dan melakukan pembinaan secara internal maupun penilaian terhadap bawahan.

2. Staf Perluasan, Pengawasan, dan Pemeriksaan Peserta

Memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- a. Evaluasi pemasaran kantor cabang
- b. Sosialisasi edukasi langsung
- c. Sosialisasi edukasi tidak langsung
- d. Sosialisasi dan advokasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)
- e. Sosialisasi dan edukasi langsung kepada Pekerja Penerima Upah (PPU)

- f. Sosialisasi edukasi langsung kepada Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU)
- g. Rekrutmen Pekerja Penerima Upah (PPU) dan Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU)
- h. Tim komunikasi publik.

3. Staf Kepesertaan dan Pelayanan Peserta

Memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a. Pengumpulan data badan usaha.
- b. Kelengkapan dokumen administrasi terkait aktivitas pendukung program kerja sesuai fungsinya;
- c. Ketepatan waktu penyampaian informasi/data/laporan yang terkait dengan program kerja sesuai fungsinya;
- d. Akurasi dan validitas informasi/data/laporan yang disampaikan;
- e. Terlaksananya aktivitas-aktivitas pendukung program kerja yang sesuai dengan aspek proses bisnis, pengelolaan risiko, dan pedoman/kebijakan yang berlaku;
- f. Penyelesaian pekerjaan dan aktivitas-aktivitas pendukung program kerja sesuai dengan target yang telah ditetapkan;
- g. Memberi komunikasi, edukasi, informasi secara langsung melalui tatap muka atau *service* yang dilakukan di kantor cabang.
- h. Pemberberian info secara tidak langsung melalui booklet, tv, kantor cabang, iklan, dan media cetak
- i. Laporan dan pengusulan stok blanko
- j. Memberi sanksi administrasi bila terjadi ketidak patuhan dan perubahan data
- k. Pemeriksaan data keluhan
- l. Pelayanan Pendaftaran peserta individu melalui pihak ketiga
- m. Pelayanan Pendaftaran peserta kolektif
- n. Pelayanan Pendaftaran peserta *website*



- o. Pelayanan pendaftaran peserta perorangan
- p. Penetapan penilaian kapitasi
- q. Laporan pengawasan dan pemeriksaan kepatuhan
- r. Update data peserta.

#### 4. Staf Penagihan dan Keuangan

Memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a. Laporan Perpajakan
- b. Laporan Pajak Penghasilan
- c. Membayar giro
- d. Pembayaran kapitasi
- e. Klaim kolektif
- f. Pembayaran tunai
- g. Pembayaran uang muka
- h. Pembayaran transaksi
- i. Penagihan dan pengumpulan iuran
- j. Penerimaan reken
- k. Pengisian kas kantor
- l. Laporan aset data
- m. Laporan keuangan tahunan
- n. Pengurusan rencana kerja dan anggaran
- o. Rekonsiliasi iuran
- p. Verifikasi bukti setoran
- q. Verifikasi pembayaran eksternal dan internal

#### 5. Staf Penjaminan Manfaat

Memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- a. Penyiapan perumusan kebijakan di bidang pelayanan medik dan keperawatan, penunjang, gawat darurat terpadu, kecelakaan lalu lintas, penanggulangan bencana di bidang kesehatan.

- b. Pengelolaan rujukan serta pemantauan mutu dan akreditasi rumah sakit.
- c. Penyiapan penyusunan norma, standar, prosedur, dan kriteria di bidang pelayanan medis.
- d. Keperawatan, penunjang, gawat darurat terpadu, kecelakaan lalu lintas, penanggulangan bencana di bidang kesehatan.
- e. Pengelolaan rujukan serta pemantauan mutu dan akreditasi rumah sakit.
- f. Penyiapan pemberian bimbingan teknis.
- g. Supervisi di bidang pelayanan medik dan keperawatan, penunjang, gawat darurat terpadu, kecelakaan lalu lintas, penanggulangan bencana di bidang kesehatan.
- h. Pengelolaan rujukan serta pemantauan mutu dan akreditasi rumah sakit.
- i. Penyiapan bahan koordinasi.
- j. Sinkronisasi dengan lintas program, lintas sektor, organisasi profesi, institusi pendidikan, dan lembaga swadaya masyarakat, program pelayanan kesehatan rujukan.
- k. Penyiapan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan program pelayanan kesehatan rujukan.
- l. Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang pelayanan medis.
- m. Penyiapan bahan penyusunan rekomendasi penerbitan izin rumah sakit kelas faskes.

### 2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

Kegiatan umum yang dilakukan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Jombang adalah :

- a. Melakukan dan/atau menerima pendaftaran peserta
- b. Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja

- c. Menerima bantuan iuran dari pemerintah
- d. Mengelola dana jaminan sosial untuk kepentingan peserta
- e. Mengumpulkan dan mengelola data peserta program jaminan sosial
- f. Membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ayarkan manfaat dan/atau ketentuan program jaminan sosial
- g. Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta.

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG**

#### **3.1 Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang**

Sistem magang di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Jombang yang dilaksanakan mahasiswa STIE PGRI Dewantara Jombang ditempatkan berdasarkan pembagian bidang yang telah ditentukan oleh pihak pegawai BPJS Kesehatan dengan disesuaikan pada bagian bidang yang membutuhkan bantuan, beberapa bidang tersebut antara lain :

a. Membantu pelayanan Security

Kegiatan ini adalah suatu tindakan pertama dalam pelayanan BPJS Kesehatan dengan melakukan beberapa prosedur pelayanan yang telah diterapkan yaitu langkah pertama dengan memberikan interaksi awal untuk menyambut kedatangan peserta BPJS Kesehatan dengan memberikan informasi persyaratan pendaftaran dan mutasi peserta, lalu menganalisa kebutuhan dan kendala peserta untuk diarahkan sesuai kebutuhan peserta BPJS Kesehatan. Tahap selanjutnya memberikan intreraksi akhir kepada peserta dengan membukakan pintu dan memberi ucapan terima kasih.

b. Membantu SO (Service Officer)

Kegiatan ini adalah bagian dari bidang pelayanan BPJS Kesehatan yang dimana bidang ini bertugas untuk menindak lanjut kebutuhan peserta setelah pelayanan dari security dengan prosedur pelayanan yang telah diterapkan.

Disini mahasiswa membantu sesuai dengan prosedur pelayanan yaitu pertama menindak lanjut kebutuhan Peserta BPJS Kesehatan dengan menceklis sesuai kebutuhan peserta dengan cara

menanyakan keperluan peserta, identitas peserta, serta memberikan informasi kepada peserta mengenai jenis asuransi dan jaminan sosial. yang kedua yaitu memberikan nomor antrian untuk diserahkan kepada customer service

c. Membantu Bidang Staff Kepesertaan

Kegiatan ini merupakan bagian dari pelayanan bidang kepesertaan. Bidang ini merupakan kegiatan-kegiatan dan mengelola informasi data laporan serta administrasi yang berkaitan dengan peningkatan efektivitas pengelolaan administrasi dan validitas data kepesertaan meliputi administrasi perluasan kepesertaan, administrasi pengawasan kepatuhan pendaftaran peserta dan data kepesertaan kantor cabang melalui penyediaan, pencatatan, distribusi, penyimpanan, pemutahiran dokumen, serta koordinasi dengan unit kerja lain yang terkait dalam rangka mendukung pencapaian kinerja unit kerjanya.

Pada kegiatan ini sebagai mahasiswa magang yaitu membantu dari beberapa tugas yang telah diberikan staff kepesertaan. Antara lain yaitu merekap data penonaktifan badan usaha melalui *E-dabu* (Elektronik Data Badan Usaha) yang diluncurkan oleh BPJS Kesehatan dengan tujuan memberi kemudahan bagi Badan Usaha dalam mengelola administrasi JKN KIS pekerjanya dengan aplikasi *E-dabu*. Data tersebut akan diinput pada Microsoft Excel setelah itu data dikirim melalui aplikasi telegram untuk diakses staff kepesertaan. Selanjutnya melakukan verifikasi data badan usaha yang terdaftar dengan data dinas ketenagakerjaan melalui website pemasaran. *bpjs-kesehatan.go.id*. Setelah itu melakukan telemarketing dengan Badan Usaha untuk *update* NIB, NPWP dan konfirmasi data pekerja.

d. Membantu PMU (Penjamin Manfaat Uttilas)

Bidang ini merupakan kegiatan dari bagian pengelolaan informasi/data/laporan administrasi yang berkaitan dengan peningkatan yaitu pertama efektivitas kerjasama dan kemitraan fasilitas kesehatan, serta pengelolaan pelayanan promotif dan preventif. kedua efektivitas pengelolaan utilisasi pelayanan kesehatan, serta pengendalian dan penanganan kecurangan pelayanan kesehatan. ketiga efektivitas pengelolaan klaim rujukan melalui kegiatan verifikasi klaim pelayanan kesehatan.

Pada bidang ini mahasiswa magang membantu dari beberapa kegiatan yaitu pertama, membantu pengelolaan berkas arsip untuk disimpan digudang meliputi berkas klaim, FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama), FKRTL (Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan), Melakukan penerimaan berkas klaim. Kedua memasukkan berkas klaim kegudang. ketiga membantu merekap berkas harian berdasarkan jenis formulir.

- e. Membantu peserta BPJS Kesehatan untuk registrasi dan cara penggunaan aplikasi *mobile JKN*

Bidang ini merupakan kegiatan yang dilakukan diluar pelayanan kantor BPJS Kesehatan yang dilakukan oleh Mahasiswa untuk membantu peserta yang butuh bantuan untuk registrasi dan cara penggunaan aplikasi *Mobile JKN*.

Pada kegiatan ini Mahasiswa membantu peserta untuk registrasi dan cara penggunaan aplikasi *Mobile JKN* meliputi :

- a. Membantu peserta BPJS Kesehatan yang baru daftar untuk melanjutkan registrasi diaplikasi *Mobile JKN* tu peserta BPJS Kesehatan yang baru daftar untuk melanjutkan registrasi diaplikasi *Mobile JKN*

- b. Membantu peserta untuk pindah FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) melalui aplikasi *Mobile JKN*.
- c. Membantu peserta untuk pindah segmen kepesertaan melalui aplikasi *Mobile JKN*.
- d. Membantu peserta untuk Pendaftaran Pelayanan (Antrean) Fasilitas Kesehatan melalui aplikasi *Mobile JKN*.
- e. Membantu peserta untuk pindah tingkat kelas fasilitas Kesehatan kepesertaan melalui aplikasi *Mobile JKN*.
- f. Membantu peserta BPJS Kesehatan untuk melakukan REHAP (Rencana Pembayaran Bertahap) di aplikasi *Mobile JKN*.
- g. FC6Membantu peserta BPJS Kesehatan untuk cara menggunakan pelayanan online melalui WA PANDAWA (Pelayanan Adminitrasi Melalui WhatsApp).

Bidang ini merupakan kegiatan yang dilakukan diluar pelayanan kantor BPJS Kesehatan yang dilakukan oleh Mahasiswa untuk membantu peserta yang butuh bantuan untuk menggunakan pelayanan online melalui WA PANDAWA (Pelayanan Adminitrasi Melalui WhatsApp).

Pada kegiatan ini Mahasiswa membantu peserta untuk cara menggunakan pelayanan online melalui WA PANDAWA (Pelayanan Adminitrasi Melalui WhatsApp) meliputi :

- a. Membantu pendaftaran baru peserta PBPU (Pendaftaran Baru Peserta Umum) melalui PANDAWA.
- b. Membantu peserta untuk pengaktifan kembali status kepesertaan melalui WA PANDAWA.
- c. Membantu peserta untuk perubahan dan perbaikan data melalui WA PANDAWA.

- d. Membantu peserta untuk penambahan anggota Keluarga PBPU (Pendaftaran Baru Peserta Umum) melalui PANDAWA.

### **3.2 Hasil Pengamatan di Tempat Magang**

Kuliah Kerja Magang (KKM) yang dilaksanakan di kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Jombang. Kali ini mengamati tentang beberapa faktor pelayanan *online* melalui WA PANDAWA, sehingga bisa dikatakan sebagai *frontliner online* di BPJS Kesehatan Kabupaten Jombang :

#### **Pengaruh Pelayanan Administrasi melalui Whatsapp Sebagai frontliner BPJS Kesehatan**

Pandawa adalah Pelayanan Administrasi Melalui WhatsApp yang memberikan pelayanan secara *online*, yang dimana dapat diakses menggunakan aplikasi WhatsApp melalui nomor 08118165165. Pandawa BPJS Kesehatan merupakan salah satu aplikasi layanan yang dimana memberikan akses atau cara untuk menghubungkan langsung dengan admin CS. Pelayanan Adminidtrasi Melalui WhatsApp ini melayani 10 layanan untuk peserta BPJS Kesehatan yaitu seperti :

- 1) Pendaftaran Baru Peserta
- 2) Penambahan Anggota Keluarga Peserta
- 3) Pendaftaran Bayi Baru Lahir
- 4) Perbahan Segmen Kepesertaan
- 5) Perbahan Data Identitas Peserta
- 6) Perbahan Data Golongan dan Gaji Peserta
- 7) Perubahan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP)
- 8) Penonaktifan Peserta Meninggal
- 9) Perbaikan Data Ganda Peserta
- 10) Pengaktifan Kembali Peserta





**Gambar 3.2.1 Nomor Layanan Pandawa**

Sumber : Google 2023 Puskesmaskutaselatan.

Pelayanan whatsapp tersebut merupakan salah satu strategi yang di buat oleh kantor BPJS kesehatan dalam memanfaatkan media sosial atau memanfaatkan digitalisasi dalam meningkatkan daya saing di era digitalisasi pada saat ini. Pada saat pandemi covid-19 yang melanda dunia termasuk Indonesia adalah negara yang terkena virus tersebut pemerintah menyarankan untuk seluruh rakyat indonesia agar dapat membatasi pergerakan dari masyarakat dengan tujuan untuk mencegah penularan dari virus tersebut.

BPJS kesehatan membuat suatu strategi pelayanan yang bisa berjalan seperti biasanya tanpa harus tatap muka atau kontak fisik dan turut berinovasi dalam memberikan pelayanan pada masyarakat Indonesia dengan membuat pelayanan online agar kebutuhan dari peserta Jaminan Kesehatan Nasional - Kartu Indonesia Sehat (JKNIS) untuk tetap dapat memenuhi kebutuhan dalam hal pelayanan administrasi BPJS kesehatan, pelayanan tersebut adalah cara yang efektif dalam pencegahan penularan virus tersebut.

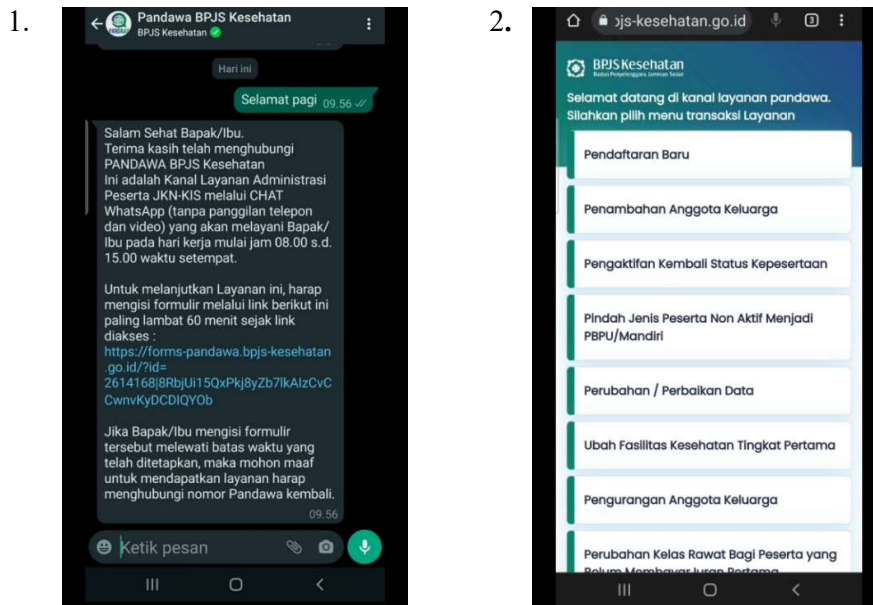
Peserta program JKN-KIS dapat memanfaatkan layanan online atau non tatap muka ini atau lebih dikenal dengan layanan pandawa dapat mengirimkan pesan melalui nomor whatsapp ke nomor hotline yang di berikan kepada setiap kantor cabang BPJS dimana setiap nomor hotline yang diberikan kepada setiap cabang adalah nomor yang berbeda-beda di setiap cabang BPJS yang akan di berikan kepada peserta JKN-KIS untuk dapat memanfaatkan pelayanan tersebut.

Pelayanan administrasi melalui whatsapp (pandawa) di kantor BPJS kesehatan Aceh Singkil adalah pelayanan yang tidak jauh dari pelayanan secara langsung prosedurnya yang hampir sama dimana pelayanan pandawa tidak jauh dengan pelayanan secara langsung hanya saja pelayanan pandawa menggunakan aplikasi atau whatsapp dengan cara mengirim pesan kepada nomor pandawa yang sudah disediakan seluruh kantor cabang BPJS kesehatan lalu peserta BPJS Kesehatan dapat mengirimkan keperluan administrasi dari peserta ke nomor pandawa, pelayanan pandawa adalah pelayanan yang cukup mudah dan pelayanan tersebut mengarahkan peserta untuk mengikuti instruksi yang ada di chat tersebut peserta akan dapat mengerti dengan pelayanan pandawa.

Adapun visi dari BPJS kesehatan untuk dapat terus menerus meningkatkan dan memperbaiki pelayanan menjadi lebih baik dan terus menerus membuat inovasi untuk bisa memperbaiki mutu pelayanan dan dapat bersaing dengan perkembangan di era digitalisasi pada saat ini agar dapat meningkatkan kepuasan bagi peserta BPJS Kesehatan dan pelayanan pandawa dapat memanfaatkan media sosial sesuai dengan perkembangan jaman khususnya pada era teknologi mengharap pelayanan pandawa dapat membuat peserta BPJS semakin mudah dalam mengurus kebutuhan administrasi BPJS kesehatan.

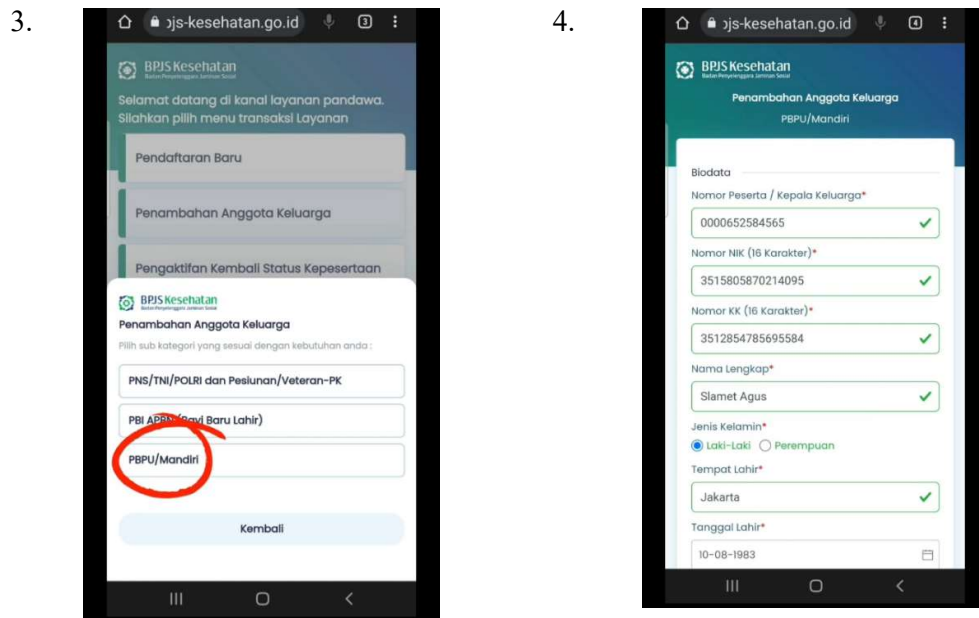
## Kemudahan yang diberikan Pelayanan Administrasi melalui WhatsApp (PANDAWA) terhadap peserta BPJS Kesehatan.

BPJS Kesehatan telah menerapkan layanan digital melalui aplikasi Pelayanan Administrasi Melalui Whatsapp (Pandawa) yang dimana pemerintah memberikan kemudahan bagi peserta dalam mengakses layanan kepesertaan JKN-KIS dengan menghubungkan langsung antara Customer Service melalui WhatsApp. Dengan memanfaatkan layanan Pandawa peserta dapat mengakses layanan kepesertaan hanya dengan menggunakan smartphone tanpa datang dan antri ke kantor cabang. Layanan Pandawa sangat efisien dan praktis karena peserta tidak perlu antre menunggu lama dengan pandawa kebutuhan peserta langsung dijawab oleh admin Pandawa dan kebutuhan administrasi peserta langsung dilayani. Berikut merupakan salah satu contoh cara peserta ingin penambahan anggota keluarga baru melalui PANDAWA.



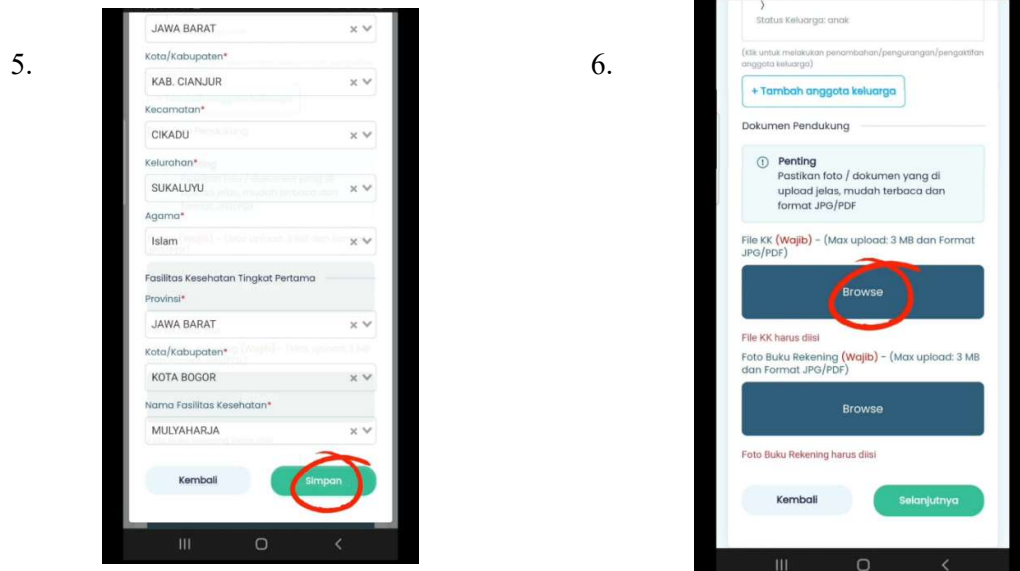
**Gambar 3.2.2 Tutorial Chat Pandawa dan Pilih Sesuai Kebutuhan Peserta**

Sumber : Whatsapp Pandawa



**Gambar 3.2.3 Pilih Segmen dan Isi Identitas**

Sumber : Whatsapp Pandawa



**Gambar 3.2.4 Simpan Data dan Masukkan Dokumen**

Sumber : Whatsapp Pandawa

7.



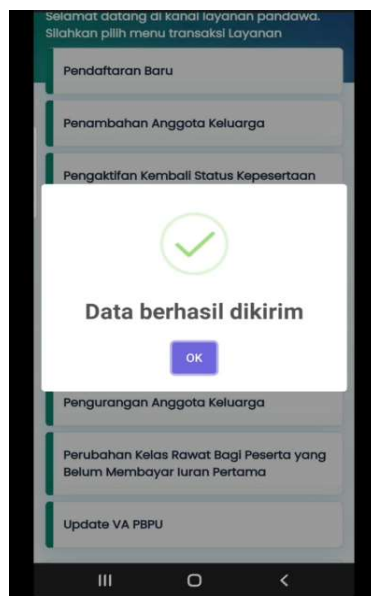
8.



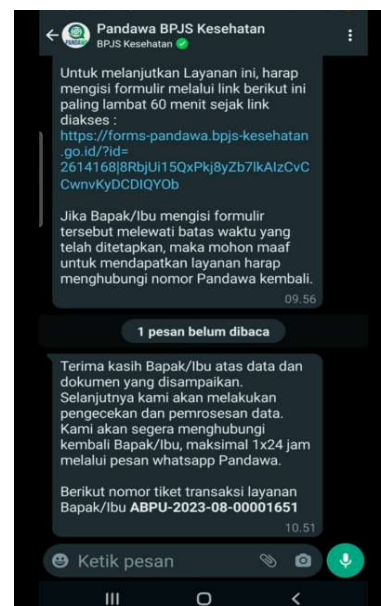
**Gambar 3.2.5 Dokumen Berhasil Dimasukkan**

Sumber : Whatsapp Pandawa

9.



10.



**Gambar 3.2.6 Data Berhasil Dikirim dan Dapat Nomor Antrian Online**

Sumber : Whatsapp Pandawa

Keterangan:

1. pertama kali ketik salam, selamat pagi/selamat siang. Lalu layanan pandawa akan membalas pesan yg ada link tautan.
2. Tinggal klik link tautan tersebut. selanjutnya pilih penambahan anggota keluarga (sesuai kebutuhan).
3. Selanjutnya pilih pbpu mandiri atau sesuai segmen.
4. Selanjutnya tinggal isi formulir identitas sesuai data peserta.
5. Setelah mengisi formulir identitas, klik tambahkan anggota keluarga.
6. Setelah mengisi identitas keluarga yg ditambahkan klik simpan.
7. Setelah itu masukkan foto dokumen KK.
8. Selanjutnya masukan foto dokumen buku rekening.
9. Setelah terkirim, klik selanjutnya dan klik centang dipojok bawah, klik kirim formulir. Setelah data berhasil dikirim. Setelah itu akan dapat balasan pesan untuk nomor antrian online.

### **3.3 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi**

Dalam pelayanan PANDAWA BPJS Kesehatan Kabupaten Jombang, masih banyak peserta yang mengalami kendala.

1. Banyaknya peserta yang tidak tahu tentang langkah-langkah untuk mengurus BPJS Kesehatan melalui PANDAWA.

Dalam program PANDAWA ini masih banyak adanya kesulitan masyarakat untuk menggunakan pelayanan dari PANDAWA. Kesulitan ini mulai dari memahami perintah aplikasi, prosedur dan ketentuan-ketentuan yang terdapat didalam aplikasi tersebut. Hal ini pula yang menyebabkan banyak masyarakat Kabupaten Jombang yang belum menggunakan pelayanan aplikasi tersebut, selain juga masih banyak masyarakat peserta BPJS tidak mengetahui adanya pelayanan PANDAWA. Untuk itu pemanfaatan pelayanan PANDAWA di Kabupaten Jombang masih tergolong rendah.

2. kemudahan layanan digital Pelayanan administrasi melalui Whatsapp (PANDAWA) belum dirasakan merata pada semua lapisan masyarakat.

Kemudahan telah dirasakan dari kelompok ekonomi atas. Namun, baru beberapa persen dari kelompok ekonomi bawah yang menyebut digitalisasi pelayanan PANDAWA mempermudah pemanfaatan JKN-KIS.

Dari sisi usia peserta remaja dan dewasa lebih banyak merasakan manfaat dari digitalisasi dan inovasi yang dilakukan BPJS Kesehatan. Namun, para lansia belum banyak merasakan perubahan nyata. Respons antargenerasi yang menyebut semakin mudah mendapatkan layanan BPJS Kesehatan berbasis digital terpaut hingga beberapa persen.

Sementara itu, dari hasil pengamatan yang belum merasakan kemudahan layanan berbasis digital BPJS Kesehatan menekankan pada aspek waktu dan kualitas petugas pelayanan. Hal ini dikarenakan peserta belum merasakan kemudahan dari digitalisasi dengan alasan proses administrasi masih membutuhkan waktu lama. Masih lambatnya proses administrasi kuat disampaikan oleh para peserta remaja hingga peserta usia dewasa menyampaikan pendapat soal tidak berubahnya waktu pengurusan administrasi di tengah era digitalisasi.

Temuan ini tidak mengherankan mengingat peserta remaja adalah generasi yang lahir bersama teknologi sehingga punya alasan kuat untuk menagih efektivitas dari pelayanan yang mengandalkan teknologi.

### **Solusi**

Dengan melihat adanya beberapa kendala yang dihadapi berdasarkan pengamatan saat kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) di Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

Kesehatan Kabupaten Jombang sebagai mahasiswa yaitu memberikan solusi dengan tindakan secara langsung dilapangan dan membantu dari segi inisiatif mahasiswa dengan harapan dapat membantu mengatasi masalah tersebut yakni :

1. Kesulitan Masyarakat untuk menggunakan pelayanan dari PANDAWA dapat diatasi Mahasiswa dengan menjadi frontliner yang bertindak sebagai pelayanan secara langsung untuk membantu terhadap peserta yang belum mengetahui PANDAWA serta peserta yang mengalami kesulitan mulai dari memahami tampilan pelayanan digital, prosedur dan ketentuan-ketentuan yang terdapat didalam pelayanan PANDAWA. Hal ini bertujuan supaya peserta yang datang ke kantor dengan tujuan antri di pelayanan customer Service dapat mengatasi kebutuhannya secara langsung dengan adanya pelayanan online melalui PANDAWA.
2. Untuk meningkatkan jumlah peserta pengguna pelayanan PANDAWA yang tergolong masih rendah disini Mahasiswa Kuliah Kerja Magang (KKM) membantu dengan cara melakukan edukasi melalui sosial media berupa video tutorial menarik tentang tata cara mengoperasikan pelayanan PANDAWA yang sesuai dengan berbagai kebutuhan peserta.

Hal ini bertujuan agar edukasi ini dapat dilihat masyarakat luas sehingga diharapkan dengan cara ini Masyarakat yang sudah mengetahui dapat meningkatkan jumlah peserta pengguna aplikasi Mobile JKN.



## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **4.1 Kesimpulan**

Setelah mengikuti kuliah kerja magang selama tiga puluh hari kerja yang dilaksanakan pada tanggal 10 Juli sampai dengan 18 Agustus 2023 di Kantor BPJS Kesehatan kabupaten Jombang maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa, penanaman kepersertaan pada sistem WA PANDAWA merupakan inovasi baru dari BPJS Kesehatan guna memudahkan pelayanan bagi peserta. Peserta bisa melakukan pelayanan administrasi tanpa memerlukan tatap muka dengan staff BPJS Kesehatan, karena peserta bisa melakukan administrasi tanpa datang dan antri diloket, melalui PANDAWA peserta dapat melakukan kapanpun dan dimanapun. Adapun pelayanan administrasi yang disediakan oleh pelayanan administrasi

Melalui whatsapp (pandawa) adalah dapat di peroleh oleh peserta BPJS kesehatan sebagai berikut; (1) Pendaftaran baru; (2) Penambahan anggota keluarga; (3) Pindah jenis kepersertaan pekerja penerima upah (PPU) non aktif menjadi PBPU; (4) Mengaktifkan kembali kartu; (5) Perubahan/ perbaikan data; (6) Perubahan fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP); (7) Pengurangan anggota keluarga; (8) Perubahankelas rawat bagi peserta yang belum membayar iuran pertama.

Kendala dari pelayanan pandawa adalah Banyaknya peserta yang tidak tahu tentang langkah-langkah untuk mengurus BPJS Kesehatan melalui PANDAWA dan kemudahan layanan digital Pelayanan administrasi melalui Whatsapp (PANDAWA) belum dirasakan merata pada semua lapisan masyarakat. sehingga menyebabkan banyak masyarakat Kabupaten Jombang yang belum menggunakan pelayanan online tersebut,

## **4.2 Saran**

Berdasarkan pada saat pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM) penulis memberikan saran dengan harapan memberi manfaat dan juga dapat membantu BPJS Kesehatan Kabupaten Jombang, yaitu perlu adanya peningkatan edukasi mengenai alur langkah-langkah pelayanan administrasi pada BPJS Kesehatan melalui PANDAWA. Terlebih saat ini pelayanan BPJS Kesehatan menggunakan sistem online yang membuat para peserta sedikit mengalami kesulitan terutama bagi orang-orang yang telah menginjak lansia.

### DAFTAR PUSTAKA

MARIA, K. W. (2022). PELAKSANAAN JAMINAN SOSIAL DALAM PEMENUHAN KESEJAHTERAAN SOSIAL LANSIA DI PANTI WREDA PERANDAN PADUDAN GEREJA KRISTEN JAWA GONDOKUSUMAN YOGYAKARTA.

Dany, B. E., Azhari, A. R., & Rahmadani, G. (2021). Mekanisme klaim kesehatan terhadap pengguna BPJS kesehatan di tinjau dari peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan nomor 3 tahun 2017. *Jurnal Normatif*, 1(2), 82-85.

Google 2023 BPJS Kesehatan Kabupaten Jombang

Hajad, V. Evaluasi Layanan Digital BPJS Kesehatan Di Kantor BPJS Aceh Singkil. *Jurnal Administrasi Politik dan Sosial*, 4(1), 01-10.

Andi Nimah Sulfiani. (2021). Good Governance Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kota Palopo. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(1), 95–116. <https://doi.org/10.52316/jap.v17i1.59>

<https://forms-pandawa.bpjs-kesehatan.go.id/?id=2495295|Abl6CYqYGHECRxBsFd5Sxpag4jgpGEGqbc>

[BAho0H](#)

<https://www.bpjs-kesehatan.go.id/#/>

## LAMPIRAN

## Lampiran 1. Surat Keterangan Telah Melaksanakan KKM

 **BPJS Kesehatan**  
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

**SURAT KETERANGAN PELAKSANAAN  
MAGANG KERJA MAHASISWA**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Elke Winasari  
Jabatan : Kepala BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto  
Unit Kerja : BPJS Kesehatan Cabang Mojokerto

menyatakan bahwa mahasiswa dibawah ini:

Nama mahasiswa : Roudlotul Afifa  
NIM : 2061222  
Program Studi : Manajemen  
Asal Instansi : STIE PGRI Dewantara Jombang

Bahwa nama yang tersebut diatas telah melaksanakan aktivitas magang kerja di BPJS Kesehatan Jombang selama 30 (tiga puluh) hari terhitung sejak 10 Juli 2023 hingga 18 Agustus 2023

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan penuh tanggung jawab dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mojokerto, 8 Agustus 2023  
Kepala BPJS Kesehatan  
Cabang Mojokerto

  
Elke Winasari





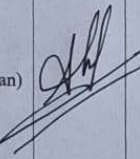
AT/isc/KP.00.05





Kantor Cabang Mojokerto  
Jl. Empunala No. 46 Kota Mojokerto  
Telp. (0321) 330 505 Fax. (0321) 330 891  
www.bpjs-kesehatan.go.id






## Lampiran 2. Formulir Aktivitas Harian / LoogBook

FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA

Nama : Roudlotul Afifa  
 NIM : 2061222  
 Program Studi : Manajemen SDM Reg A1 2020  
 Tempat Magang : BPJS Kesehatan Kabupaten Jombang  
 Bagian/Bidang : 1. Bidang Kepesertaan  
 2. Bidang Pelayanan Security  
 3. Bidang SO (Service Officer)  
 4. Bidang PMU (Penjamin Manfaat Utilitas)  
 5. Bagian Membantu peserta pelayanan online registrasi dan cara penggunaan aplikasi *Mobile.JKN*  
 6. Bagian Membantu peserta pelayanan online melalui WA PANDAWA (Pelayanan Adminitrasi Melalui WhatsApp).






| Minggu Ke | Tanggal    | Jenis Kegiatan  | Tanda Tangan  |
|-----------|------------|---|---|
| I         | 10-07-2023 | Membantu SO (Service Officer) :<br>a) Menindak lanjut Kebutuhan Peserta BPJS Kesehatan dengan mendata untuk diserahkan kepada customer service<br>b) Memberikan nomor antrian   |    |
|           | 11-07-2023 | Membantu Bidang Kepesertaan :<br>a) Rekap penonaktifan badan usaha melalui aplikasi edabu<br>b) Verifikasi data badan usaha yang terdaftar diBPJS dengan data dinas ketenagakerjaan   |    |
|           | 12-07-2023 | Membantu SO (Service Officer) :<br>c) Menindak lanjut Kebutuhan Peserta BPJS Kesehatan dengan mendata untuk diserahkan kepada customer service<br>d) Memberikan nomor antrian   |  |
|           | 13-07-2023 | Membantu Pelayanan Security :<br>a) Interaksi awal dengan menyambut kedatangan peserta BPJS Kesehatan<br>b) Meberikan informasi persyaratan pendaftaran dan mutasi kepada peserta BPJS Kesehatan<br>c) Menganalisa kebutuhan dan Kendala Peserta BPJS Kesehatan<br>d) Mengarahkan Peserta BPJS sesuai dengan kebutuhan<br>e) Membantu mendaftarkan peserta BPJS Kesehatan melalui aplikasi <i>Mobile JKN</i><br>f) Interaksi akhir kepada peserta BPJS Kesehatan dengan membukakan pintu dan mengucapkan terima kasih |  |
|           | 14-07-2023 | Membantu PMU (Penjamin Manfaat Utilitas)<br>a) Membantu pengelolaan berkas arsip untuk disimpan digudang, Meliputi :<br>- Berkas klaim<br>- FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama)<br>- FKRTL (Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan)<br>- Melakukan penerimaan berkas klaim FKTP setiap awal bulan<br>b) Memasukkan berkas kegudang<br>c) Membantu merekap berkas harian berdasarkan jenis formulir   |  |

| Minggu Ke | Tanggal    | Jenis Kegiatan  | Tanda Tangan  |
|-----------|------------|---|---|
| II        | 17-07-2023 | Membantu SO (Service Officer) :<br>a) Menindak lanjut kebutuhan Peserta BPJS Kesehatan dengan mendata untuk diserahkan kepada customer service<br>b) Memberikan nomor antrian   |    |
|           | 18-07-2023 | Membantu Bidang Kepesertaan :<br>a) Rekap penonaktifan badan usaha melalui aplikasi edabu<br>b) Verifikasi data badan usaha yang terdaftar diBPJS dengan data dinas ketenagakerjaan   |    |
|           | 19-07-2023 | Libur   |   |
|           | 20-07-2023 | Membantu Pelayanan Scurity :<br>a) Interaksi awal dengan menyambut kedatangan peserta BPJS Kesehatan<br>b) Meberikan informasi persyaratan pendaftaran dan mutasi kepada peserta BPJS Kesehatan<br>c) Menganalisa kebutuhan dan Kendala Peserta BPJS Kesehatan<br>d) Mengarahkan Peserta BPJS sesuai dengan kebutuhan<br>e) Membantu mendaftarkan peserta BPJS Kesehatan melalui aplikasi Mobile JKN<br>f) Interaksi akhir kepada peserta BPJS Kesehatan dengan membukakan pintu dan mengucapkan terima kasih |    |
|           | 21-07-2023 | Membantu PMU (Penjamin Manfaat Utilitas)<br>a) Membantu pengelolaan berkas arsip untuk disimpan digudang, Meliputi :<br>- Berkas klaim<br>- FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama)<br>- FKRTL (Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan)<br>- Melakukan penerimaan berkas klaim FKTP setiap awal bulan<br>b) Memasukkan berkas kegudang<br>c) Membantu merekap berkas harian berdasarkan jenis formulir   |  |






| Minggu Ke | Tanggal    | Jenis Kegiatan   | Tanda Tangan  |
|-----------|------------|--|---|
| III       | 24-07-2023 | Membantu pendaftaran <i>Mobile JKN</i> :<br>a) Membantu peserta BPJS Kesehatan yang baru daftar untuk melanjutkan registrasi di aplikasi <i>Mobile JKN</i> sebanyak 4 peserta.<br>b) Membantu peserta untuk pindah FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) sebanyak 5 peserta.<br>c) Membantu pendaftaran baru peserta PBPU (Pendaftaran Baru Peserta Umum) melalui PANDAWA sebanyak 7 peserta.   |    |
|           | 25-07-2023 | Membantu Bidang Kepesertaan :<br>a) Rekap penonaktifan badan usaha melalui aplikasi edabu<br>b) Verifikasi data badan usaha yang terdaftar di BPJS dengan data dinas ketenagakerjaan<br>c) Membantu melakukan Telemarketing badan usaha untuk <i>update</i> NIB dan NPWP.<br>d) Membantu melakukan Telemarketing dengan badan usaha untuk <i>update</i> data dan konfirmasi data pekerja.  |    |
|           | 26-07-2023 | Membantu SO (Service Officer) :<br>a) Menindak lanjut Kebutuhan Peserta BPJS Kesehatan dengan menchecklist persyaratan untuk diserahkan kepada customer service.<br>b) Memberikan nomor antrian.   |  |
|           | 27-07-2023 | Membantu BPJS Keliling untuk mengikuti acara BULAGA (Bupati dan Wakil Bupati Melayani Warga) hari ke-1' di Desa Jogoroto :<br>a) Membantu warga sekitar untuk memberi informasi keaktifan BPJS PBIN/PBID dan Perusahaan melalui <i>Mobile JKN</i> sebanyak 10 peserta.<br>b) Membantu warga untuk Registrasi di Aplikasi <i>Mobile JKN</i> sebanyak 7 peserta.<br>c) Membantu warga untuk perubahan FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama ) melalui <i>Mobile JKN</i> sebanyak 3 peserta . |  |
|           | 28-07-2023 | Membantu BPJS Keliling untuk mengikuti acara BULAGA (Bupati dan Wakil Bupati Melayani Warga) hari ke-2 di Desa Jogoroto :<br>a) Membantu warga untuk Registrasi di   |  |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  |  | <p>Aplikasi <i>Mobile JKN</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>b) Membantu warga untuk perubahan FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama ) melalui <i>Mobile JKN</i>.</li><li>c) Mendata nama, NIK, nomor telepon, alamat peserta untuk diberikan nomor antrian bagi peserta yang ingin pendaftaran baru, penambahan peserta dan perubahan data peserta, sebanyak 30 antrian peserta.</li></ul> |  |
|--|--|---|--|








| Minggu Ke | Tanggal    | Jenis Kegiatan   | Tanda Tangan  |
|-----------|------------|--|---|
| IV        | 31-08-2023 | Membantu Penggunaan <i>Mobile JKN</i> :<br>a) Membantu peserta untuk pindah segmen kepesertaan melalui aplikasi <i>Mobile JKN</i> sebanyak 6 peserta.<br>b) Membantu peserta untuk pindah tingkat kelas fasilitas Kesehatan kepesertaan melalui aplikasi <i>Mobile JKN</i> sebanyak 5 peserta  |    |
|           | 01-08-2023 | Membantu PMU (Penjamin Manfaat Utilitas)<br>a) Membantu pengelolaan berkas arsip untuk disimpan digudang, Meliputi :<br>- Berkas klaim<br>- FKTP<br>- FKRTL<br>- Melukan penerimaan berkas klaim FKTP setiap awal bulan<br>b) Memasukkan berkas kegudang<br>c) Membantu merekap berkas harian berdasarkan jenis formulir<br>d) Membantu pengecekan kelengkapan berkas pengajuan kerjasama tahun 2024 dari FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) |    |
|           | 02-08-2023 | Membantu SO (Service Officer) :<br>a) Menindak lanjut Kebutuhan Peserta BPJS Kesehatan dengan menchecklist persyaratan untuk diserahkan kepada customer service.<br>b) Memberikan nomor antrian.   |  |
|           | 03-08-2023 | Membantu Bidang Kepesertaan :<br>a) Membantu mengirim berkas ke DINKES tentang iuran JKN-KIS PBI-D Kabupaten Jombang dan bantuan iuran JKN-KIS PBI-D Kabupaten Jombang.<br>b) Membantu mengirim berkas ke BPKAD tentang pemutakhiran data peserta dan besaran iuran jaminan Kesehatan nasional penerima bantuan iuran daerah.<br>c) Membantu mengirim berkas ke DUKCAPIL tentang pemutakhiran kepesertaan kepala desa Kabupaten Jombang.             |  |
|           | 04-08-2023 | Membantu peserta BPJS Kesehatan untuk cara menggunakan pelayanan online melalui WA   |  |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  |  | <p>PANDAWA (Pelayanan Adminitrasi Melalui WhatsApp) :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Membantu peserta untuk pengaktifan kembali status kepesertaan melalui WA PANDAWA sebanyak 5 peserta.</li><li>b. Membantu peserta untuk perubahan dan perbaikan data melalui WA PANDAWA sebanyak 8 peserta.</li></ul> |  |
|--|--|---|--|

| Minggu Ke | Tanggal    | Jenis Kegiatan  | Tanda Tangan  |
|-----------|------------|---|---|
| V         | 07-08-2023 | Membantu peserta BPJS Kesehatan untuk cara menggunakan pelayanan online melalui WA PANDAWA (Pelayanan Adminitrasi Melalui WhatsApp) :<br>a) Membantu pendaftaran baru peserta PBPU (Pendaftaran Baru Peserta Umum) melalui PANDAWA sebanyak 4 peserta.<br>b) Membantu peserta untuk penambahan anggota Keluarga PBPU (Pendaftaran Baru Peserta Umum)) melalui PANDAWA sebanyak 6 peserta. |    |
|           | 08-08-2023 | Membantu Bidang Kepesertaan :<br>a) Rekap penonaktifan badan usaha melalui aplikasi edabu<br>b) Verifikasi data badan usaha yang terdaftar diBPJS dengan data dinas ketenagakerjaan<br>c) Membantu melakukan Telemarketing badan usaha untuk <i>update</i> NIB dan NPWP.<br>d) Membantu melakukan Telemarketing dengan badan usaha untuk <i>update</i> data dan konfirmasi data pekerja.  |    |
|           | 09-08-2023 | Membantu SO (Service Officer) :<br>a) Menindak lanjut Kebutuhan Peserta BPJS Kesehatan dengan menchecklist persyaratan untuk diserahkan kepada customer service.<br>b) Memberikan nomor antrian.  |  |
|           | 10-08-2023 | Membantu Bidang Kepesertaan :<br>a) Rekap penonaktifan badan usaha melalui aplikasi edabu<br>b) Verifikasi data badan usaha yang terdaftar diBPJS dengan data dinas ketenagakerjaan<br>c) Membantu melakukan Telemarketing badan usaha untuk <i>update</i> NIB dan NPWP.<br>d) Membantu melakukan Telemarketing dengan badan usaha untuk <i>update</i> data dan konfirmasi data pekerja.  |  |
|           | 11-08-2023 | Membantu Penggunaan <i>Mobile JKN</i> :<br>a) Membantu peserta BPJS Kesehatan untuk melakukan REHAP (Rencana  |  |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  |  | Pembayaran Bertahap) di aplikasi <i>Mobile JKN</i> sebanyak 7 peserta.<br>b) Membantu peserta untuk Pendaftaran Pelayanan (Antrean) Fasilitas Kesehatan sebanyak 5 peserta. |  |
|--|--|---|--|

| Minggu Ke | Tanggal    | Jenis Kegiatan  | Tanda Tangan  |
|-----------|------------|---|---|
| VI        | 14-08-2023 | Membuat edukasi berupa video untuk dibagikan disocial media dengan aplikasi video tiktok tentang tutorial aplikasi Mobile JKN meliputi:<br>a) Tutorial regristrasi Mobile JKN<br>b) Tutorial perubahan data peserta berupa pindah Faskes, pindah kelas, dan perubahan segmen peserta<br>c) Tutorial REHAB (Rencana Pembayaran Bertahap)<br>a) Tutorial informasi administrasi berupa, info iuran, info riwayat pembayaran, info virtual account, dan pendaftaran auto debit |    |
|           | 15-08-2023 | Membuat edukasi berupa video untuk dibagikan disocial media dengan aplikasi tiktok tentang tutorial WA PANDAWA meliputi:<br>a) Tutorial penambahan anggota baru<br>b) Tutorual mengaktifkan kembali status kepesertaan<br>c) Tutorial perubahan atau perbaikan data ppu dan pbpu/ mandiri<br>d) Tutorial pengurangan anggota keluarga ppu dan pbpu/mandiri<br>e) Tutorial perubahan kelas rawat<br>f) Tutorial update virtual account                                       |    |
|           | 16-08-2023 | Membuat edukasi berupa video untuk dibagikan disocial media dengan aplikasi video tiktok tentang tutorial aplikasi Mobile JKN meliputi:<br>d) Tutorial regristrasi Mobile JKN<br>e) Tutorial perubahan data peserta berupa pindah Faskes, pindah kelas, dan perubahan segmen peserta<br>f) Tutorial REHAB (Rencana Pembayaran Bertahap)<br>a) Tutorial informasi administrasi berupa, info iuran, info riwayat pembayaran, info virtual account, dan pendaftaran auto debit |  |
|           | 17-08-2023 | Membuat edukasi berupa video untuk dibagikan disocial media dengan aplikasi tiktok tentang tutorial WA PANDAWA meliputi:<br>g) Tutorial penambahan anggota baru   |  |

|            |  |   |
|------------|--|---|
|            | <ul style="list-style-type: none"> <li>f) Tutorial penambahan anggota baru</li> <li>g) Tutorial mengaktifkan kembali status kepesertaan</li> <li>h) Tutorial perubahan atau perbaikan data ppu dan pbpu/ mandiri</li> <li>i) Tutorial pengurangan anggota keluarga ppu dan pbpu/mandiri</li> <li>j) Tutorial perubahan kelas rawat</li> <li>a) Tutorial update virtual account</li> </ul>  |   |
| 18-08-2023 | <p>Membuat edukasi berupa video untuk dibagikan disocial media dengan aplikasi video tiktok tentang tutorial aplikasi Mobile JKN meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Tutorial registrasi Mobile JKN</li> <li>b) Tutorial perubahan data peserta berupa pindah Faskes, pindah kelas, dan perubahan segmen peserta</li> <li>c) Tutorial REHAB (Rencana Pembayaran Bertahap)</li> <li>d) Tutorial informasi administrasi berupa, info iuran, info riwayat pembayaran, info virtual account, dan pendaftaran auto debit</li> </ul> |  |

Jombang, 18 Agustus 2023  
Pendamping Lapangan,


Rizka Camelia Bibi, SKM. MPH



Lampiran 3. Sertifikat Kuliah Kerja Magang



## Lampiran 4. Penilaian oleh Pendamping Lapangan/Penjabat Penilai



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA**  
**PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (BAIK SEKALI)**  
**PROGRAM STUDI – MANAJEMEN (B)**

Jl. Prof. Moh yamin No.77 Telp. 0321-865180, Fax 0321-853807 Jombang 61471  
 Email : info@stiedewantara.ac.id website : www.stiedewantara.ac.id

---


**PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA**  
**STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG**


Nama : Roudlotul Afifa  
 NIM : 2061222  
 Program Studi : Manajemen SDM Reg A1 2020  
 Tempat Magang : BPJS Kesehatan Kabupaten Jombang  
 Alamat Tempat Magang : Ruko Cemp. Mas, Blok B-12 & B-15, Jl. Soekarno - Hatta No.14, Kabupaten Jombang, Jawa Timur 61419  
 Bagian/Bidang : 
 

1. Bidang Kepesertaan
2. Bidang SO (Service Officer)
3. Bidang PMU (Penjamin Manfaat Utilitas)
4. Bidang mutu pelayanan dan Fasyankes
  - Frontliner
  - Mobile JKN
  - Pandawa

| No.                                  | Aspek Yang Dinilai   | Nilai (0 - 100) |
|--------------------------------------|--|-----------------|
| 1.                                   | Disiplin kerja   | 90              |
| 2.                                   | Kerjasama dalam tim/hubungan dengan rekan kerja                  | 92              |
| 3.                                   | Sikap, etika dan tingkah laku saat bekerja                       | 87              |
| 4.                                   | Kreativitas dan ketrampilan                                      | 87              |
| 5.                                   | Kemampuan mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam pekerjaan   | 90              |
| 6.                                   | Kemampuan menyesuaikan diri dalam pekerjaan dan lingkungan kerja | 98              |
| 7.                                   | Kemampuan berkomunikasi  | 95              |
| 8.                                   | Produktivitas kerja*   | 98              |
| <b>Jumlah</b>                        |  | <b>737</b>      |
| <b>Nilai Rata-Rata (Jumlah : 8 )</b> |  | <b>92,13</b>    |


Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka  
 \*Peserta magang menghasilkan produk/ karya  
 Catatan:  
 Telah melaksanakan kegiatan dengan baik.

Jombang, 18 Agustus 2023  
 Pendamping Lapangan.  
  
 (Rizky Cahaya Bibi)





### Lampiran 5. Penilaian oleh Dosen Pendamping Lapangan



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA**  
**PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (BAIK SEKALI)**  
**PROGRAM STUDI – MANAJEMEN (B)**

Jl. Prof. Moh yamin No.77 Telp. 0321-865180, Fax 0321-853807 Jombang 61471  
 Email : info@stiedewantara.ac.id website : www.stiedewantara.ac.id

---

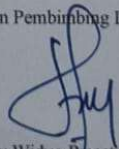
**PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA**

Nama : Roudlotul Afifa  
 NIM : 2061222  
 Program Studi : Manajemen SDM Reg A1 2020  
 Tempat Magang : BPJS Kesehatan Kabupaten Jombang  
 Bagian/Bidang : 
 

1. Bidang Kepesertaan
2. Bidang SO (Service Officer)
3. Bidang PMU (Penjamin Manfaat Utilitas)
4. Bidang mutu pelayanan dan Fasyankes
  - Frontliner
  - Mobile JKN
  - Pandawa

| No.                           | Aspek yang Dinilai                                | Nilai (0 - 100) |
|-------------------------------|---|-----------------|
| 1.                            | Keaktifan konsultasi                              | 92,5            |
| 2.                            | Motivasi  | 92,5            |
| 3.                            | Pengetahuan tentang tugas dalam obyek KKM         | 92,5            |
| 4.                            | Tata Bahasa dan kerapian laporan                  | 92,5            |
| 5.                            | Kejelasan menyampaikan laporan                    | 92,5            |
| 6.                            | Sistematika laporan                               | 92,5            |
| 7.                            | Kemampuan mengidentifikasi masalah                | 92,5            |
| 8.                            | Kemampuan memberikan alternatif pemecahan masalah | 92,5            |
| Jumlah                        |   |                 |
| Nilai Rata-Rata (Jumlah : 8 ) |   | 92,5            |

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

Jombang, 18 Agustus 2023  
 Dosen Pembimbing Lapangan,  
  
 (Deny Widyo Prasetyo, S.E., MM)

## Lampiran 6. Dokumen Kegiatan Mahasiswa







