



**PELAKSANAAN SISTEM PENILAIAN KINERJA KARYAWAN
DI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN
CABANG JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Oleh :

Zainol Rifak

(150803101028)

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER**

2018



**PELAKSANAAN SISTEM PENILAIAN KINERJA KARYAWAN
DI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN
CABANG JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md)

Program Diploma III Manajemen Perusahaan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Jember

Oleh :

Zainol Rifak

NIM 150803101028

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER**

2018



**IMPLEMENTATION OF PERFORMANCE APPRAISAL SYSTEM IN
BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN
BRANCH JEMBER**

FIELD WORK REPORT

*Proposal To Fullfill The Requirements To Obtain The Degree Of Ahli Madya
Diploma III Study Program Management Of Enterprise
Faculty Of Economic And Business
University Of Jember*

By :

**Zainol Rifak
NIM 150803101028**

***DIPLOMA III STUDY PROGRAM MANAGEMENT OF ENTERPRISE
DEPARTEMENT OF MANAGEMENT
FACULTY ECONOMICS AND BUSINESS
UNIVERSITY OF JEMBER***

2018

JUDUL
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

PELAKSANAAN SISTEM PENILAIAN KINERJA KARYAWAN
DI BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN
CABANG JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Zainol Rifak
NIM : 150803101028
Program Studi : Manajemen Perusahaan (DIII)
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada Tanggal:

12 JULI 2018

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Program Diploma III pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Sampeadi, MS.
NIP.19560404 198503 1 002

Drs. Markus Apriono, M.M.
NIP. 19640404 198902 1 001

Anggota,

Drs. Adi Prasodjo, M.M
NIP. 19550516 198703 1 001

Mengetahui/ Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Muhammad Miqdad, S.E., M.M., Sk., CA
NIP 197107271995121001

LEMBAR PERSETUJUAN

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

NAMA : ZAINOL RIFAK
NIM : 150803101028
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI : DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN
JURUSAN : MANAJEMEN
JUDUL LAPORAN : PELAKSANAAN SISTEM PENILAIAN KINERJA
KARYAWAN DI BPJS KESEHATAN CABANG
JEMBER

Jember, 22 Mei 2018

Mengetahui

Ketua Program Studi
D3 Manajemen Perusahaan

Laporan Praktek Kerja Nyata Telah
disetujui Oleh
Dosen Pembimbing

Dr. Sudaryanto, MBA, Ph.D.
NIP. 19660408 199103 1 001

Dewi Prihatini, S.E., M.M., Ph.D.
NIP. 19690329 199303 2 001

MOTTO

“Yang kau sangka bodoh belum tentu dia tidak cerdas, siapa tau dia cermin,
menyesuaikan dengan yang dihadapannya”

-Candra Malik-

“Apa arti ijazah yang bertumpuk jika kepekaan dan kepedulian tidak ikut
dipupuk”

-Najwa Shihab-

“Mencintai adalah kata kerja, dicintai adalah kata sifat, tapi cinta bukan kata
benda, cinta itu kata hati”

-Candra Malik-

“Takdir setiap manusia memang telah ditentukan sejak mereka lahir, tetapi dengan
kerja keras kita dapat melawan takdir”

-Uzumaki Naruto-

PERSEMBAHAN

Laporan Praktek kerja Nyata ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya, Bapak Misnatok dan Ibu Subhanaroh.
2. Adik kandung saya, Navilatul Habibah.
3. Sahabat dan teman-teman saya yang selalu memberi semangat.
4. Almamater Universitas Jember.

PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah Swt. karena atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul “Pelaksanaan Sistem Penilaian Kinerja Karyawan di BPJS Kesehatan Jember”. Laporan Praktek Kerja Nyata ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan diploma III pada jurusan Manajemen, Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jember.

Laporan ini disusun berdasarkan data yang diperoleh selama pelaksanaan Praktek Kerja Nyata di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Jember serta ditunjang oleh bidang ilmu yang berkaitan dengan penulisan laporan ini. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Ibu Dewi Prihatini, S.E., M.M., Ph.D. selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu, meluangkan waktu, dan tenaga untuk memberikan arahan dalam penulisan Laporan Praktek Kerja Nyata ini sehingga terselesaikan dengan baik.
2. Dr. Hari Sukarno, M.M., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama penulis menjadi mahasiswa.
3. Bapak/Ibu Suraji dan Bapak/Ibu Sumaji sekeluarga yang telah memberikan dorongan dan doanya demi terselesaikannya Laporan Praktek Kerja Nyata ini.
4. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Jember.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, 22 Mei 2018

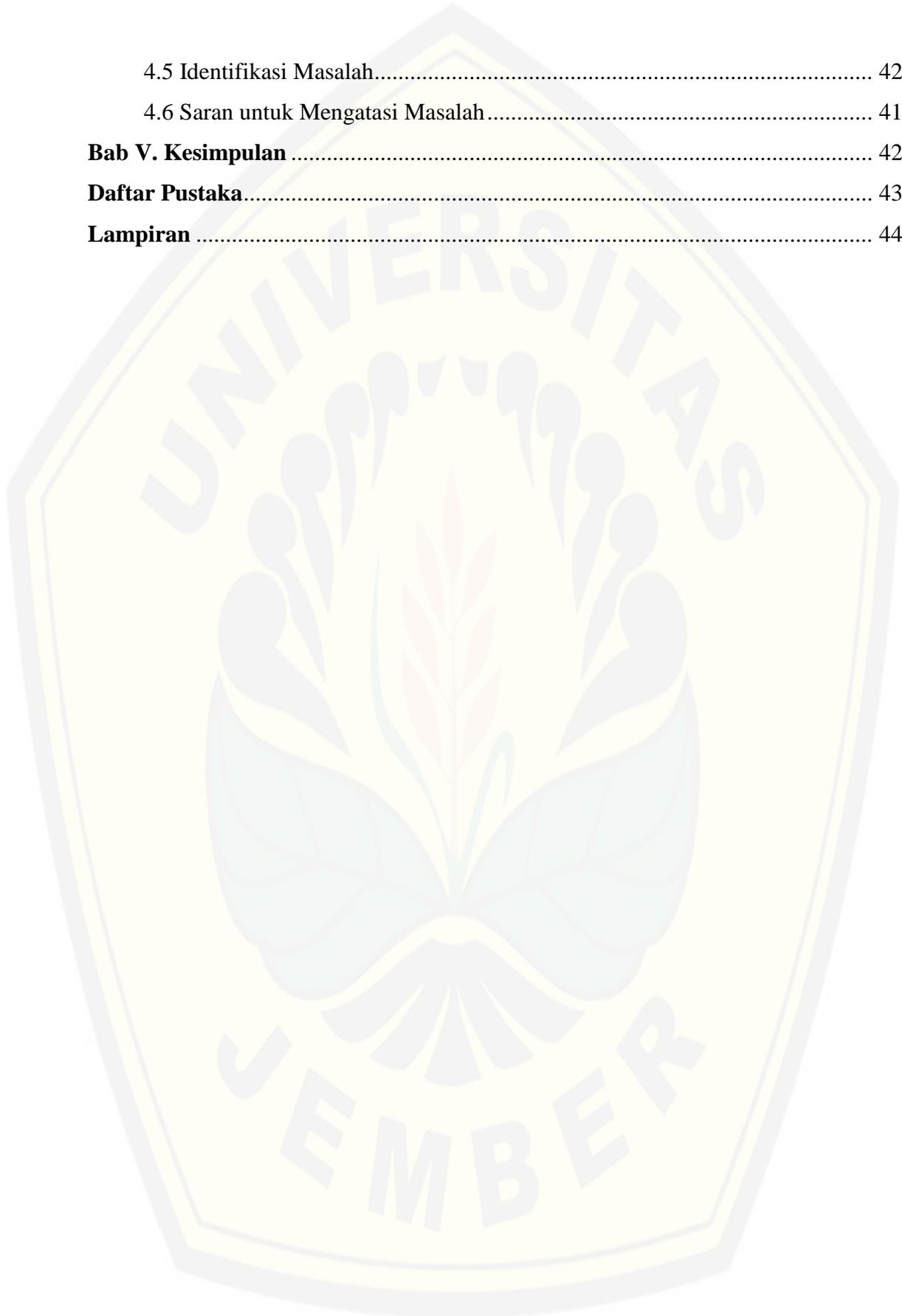
Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Persetujuan	iv
Halaman Motto	v
Halaman Persembahan	vi
Prakata	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
Bab I. Pendahuluan	1
1.1 Alasan Memilih Judul	1
1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata	3
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	3
1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata	3
1.3 Obyek dan Jangka Waktu Praktek Kerja Nyata	4
1.3.1 Obyek Praktek Kerja Nyata	4
1.3.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	4
1.4 Jadwal Praktek Kerja Nyata	4
Bab II. Tinjauan Pustaka	6
2.1 Pengertian Manajemen MSDM	6
2.2 Ruang lingkup MSDM	7
2.3 Pengertian Kinerja Karyawan	8
2.4 Pengertian Penilaian Kinerja	8
2.4.1 Manfaat Penilaian Kinerja	9
2.4.2 Faktor Penilaian Kinerja	9
2.4.3 Indikator Kinerja	9
2.5 Tujuan Penilaian Kinerja	10

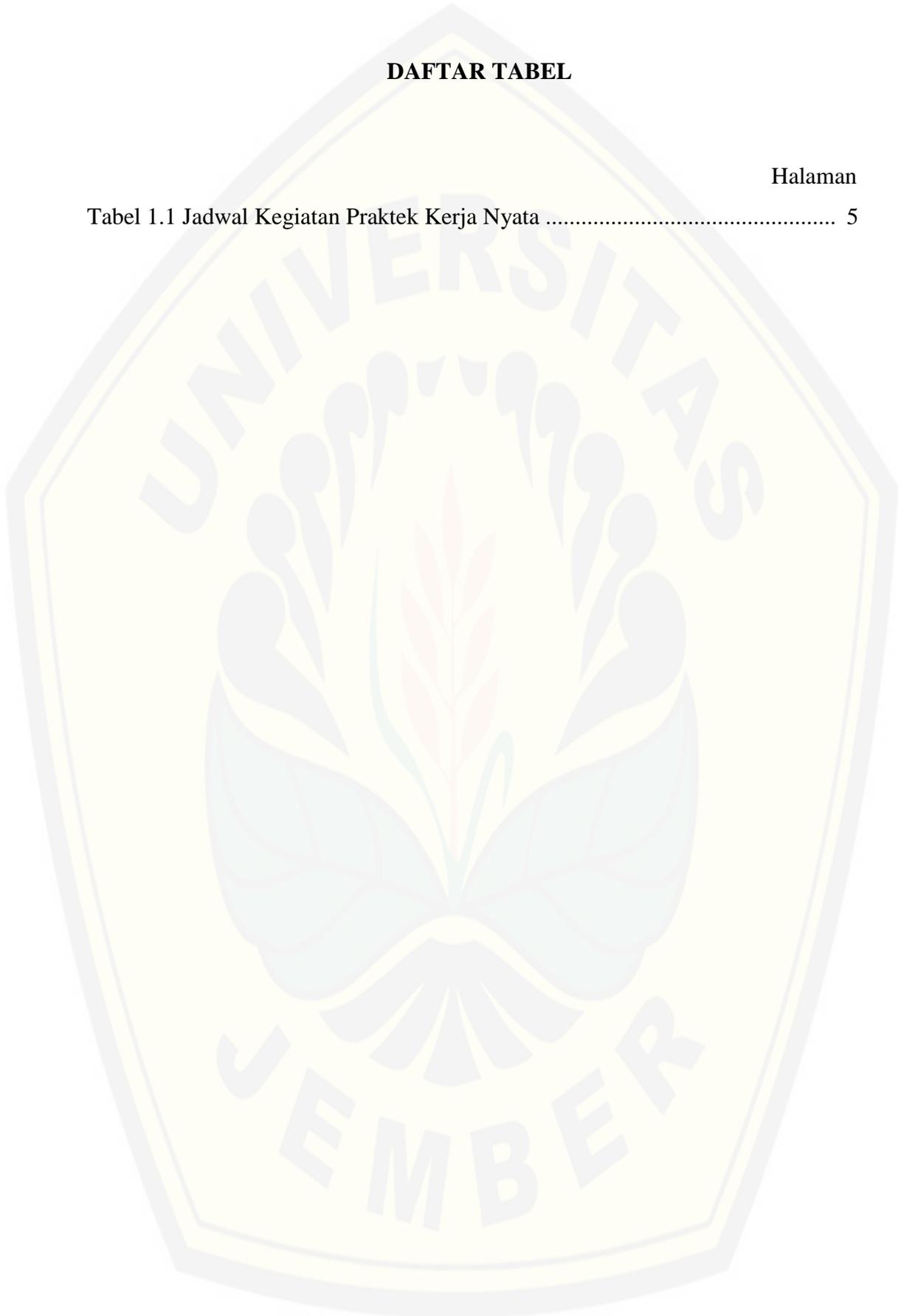
2.6 Elemen Penilaian Kinerja	11
2.7 Metode Penilaian Kinerja	14
Bab III. Gambaran Umum Perusahaan	18
3.1 Sejarah.....	18
3.2 Landasan Hukum	20
3.3 Visi, Misi, Sasaran dan Tata Nilai Organisasi	21
3.3.1 Visi.....	21
3.3.2 Misi	21
3.3.3 Sasaran	22
3.3.4 Tata Nilai Organisasi	22
3.4 Fungsi, Tugas, dan Wewenang	22
3.4.1 Fungsi.....	22
3.4.2 Tugas.....	23
3.4.3 Wewenang.....	23
3.5 Hak dan Kewajiban	24
3.5.1 Hak.....	24
3.5.2 Kewajiban	24
3.6 Struktur Organisasi	26
3.7 Tugas dan Tanggungjawab Masing-Masing Bagian	27
Bab IV. Hasil Kegiatan Praktek Kerja Nyata	30
4.1 Pelaksana Praktek Kerja Nyata.....	30
4.2 Sistem Manajemen Kinerja Karyawan Berbasis Kompetensi (SMKPBK).	32
4.2.1 Tujuan	34
4.2.2 Manfaat	34
4.3 Komponen Sistem Manajemen Kinerja Karyawan Berbasis Kompetensi (SMKPBK)	35
4.4 Proses Pelaksanaan Kinerja	38
4.4.1 Penilaian <i>Multi Later</i>	40
4.4.2 Penilaian Hasil Kerja	41

4.5 Identifikasi Masalah.....	42
4.6 Saran untuk Mengatasi Masalah.....	41
Bab V. Kesimpulan	42
Daftar Pustaka.....	43
Lampiran	44



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Praktek Kerja Nyata	5



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
3.1 Struktur Organisasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan	26
4.1 Menu Login Aplikasi SMKPBK	31
4.2 Formulir Penilaian Kinerja (Hasil Kerja).....	33
4.3 Siklus Perencanaan Penilaian Kinerja.....	36
4.4 Flowchart Pelaksanaan Penilaian Multi Later.....	38
4.5 Flowchart Pelaksanaan Penilaian Hasil kerja	39

Daftar Lampiran

	Halaman
1. Lampiran 1 : Contoh Formulir Penilaian Kinerja Berdasarkan Aspek Hasil Kerja.....	45
2. Lampiran 2 : Contoh Formulir Penilaian Kinerja Berdasarkan Aspek Kompetensi.....	53
3. Lampiran 3 : Contoh Formulir Penilaian Kinerja Berdasarkan Aspek Komitmen.....	56
4. Lampiran 4 : Rincian Daftar Pegawai Tetap.....	58
5. Lampiran 5 : Permohonan Tempat PKN.....	60
6. Lampiran 6 : Surat Jawaban Persetujuan PKN	61
7. Lampiran 7 : Daftar Absensi PKN.....	62
8. Lampiran 8 : Nilai Hasil PKN.....	64
9. Lampiran 9 : Persetujuan Penyusunan Laporan PKN.....	65
10. Lampiran 10 : Kartu Konsultasi.....	66

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Alasan Pemilihan Judul

Masalah sumber daya manusia masih menjadi sorotan bagi perusahaan untuk tetap dapat mempertahankan eksistensinya. Sumber daya manusia mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan perusahaan. Walaupun didukung dengan sarana dan prasarana serta sumber dana yang berlebih, tetapi tanpa dukungan sumber daya manusia yang andal kegiatan perusahaan tidak akan terselesaikan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya.

Sebagai kunci pokok, sumber daya manusia akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan perusahaan. Tuntutan perusahaan untuk memperoleh, mengembangkan dan mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas semakin mendesak sesuai dengan lingkungan yang selalu berubah. Karena itu dibutuhkan sebuah penilaian kinerja sebagai tolak ukur keberhasilan pelaksanaan kegiatan perusahaan.

Penilaian terhadap suatu pekerjaan dalam sebuah perusahaan merupakan suatu tahap evaluasi kerja yang dapat meningkatkan kualitas pekerjaan bagi kelangsungan aktivitas perusahaan didalamnya. Pekerjaan yang diinginkan oleh perusahaan terhadap para pekerja memiliki standart mutu untuk mengukur keberhasilan kerja. Namun kualitas kerja beberapa pekerja tidak selamanya sesuai dengan standart mutu yang diberlakukan. Suatu saat situasi dan kondisi tidak memungkinkan untuk mencapai tujuan dan harapan perusahaan tersebut, sehingga menyebabkan penilaian terhadap kinerja yang dihasilkan menjadi menurun.

Penilaian kinerja merupakan suatu hal yang tidak dapat dipisahkan dengan perusahaan. Dukungan dari tiap manajemen yang berupa pengarahan, dukungan sumber daya seperti, memberikan peralatan yang memadai sebagai sarana untuk memudahkan pencapaian tujuan yang ingin dicapai dalam pendampingan, bimbingan, pelatihan serta pengembangan akan lebih mempermudah penilaian kinerja yang objektif.

Penilaian kinerja dapat digunakan untuk memprediksikan kinerja karyawan dengan cara mengevaluasi kompetensi yang dimiliki karyawan tersebut (Mc.Clelland dalam Cira dan Benjamin, 1998). Kompetensi kinerja dapat diartikan sebagai perilaku-perilaku yang ditunjukkan mereka yang memiliki kinerja yang sempurna, lebih konsisten dan efektif, dibandingkan dengan mereka yang memiliki kinerja rata-rata.

Kompetensi dapat digunakan sebagai kriteria utama untuk menentukan kinerja seseorang. Misalnya, untuk fungsi profesional, manajerial atau senior manajer. Karyawan yang ditempatkan pada tugas-tugas tersebut akan mengetahui kompetensi apa saja yang diperlukan, serta cara apa yang harus ditempuh untuk mencapai promosi ke jenjang posisi berikutnya.

BPJS Kesehatan Kantor Cabang Jember tidak terlepas dari permasalahan terkait penilaian kinerja sehingga perusahaan perlu memperbaiki kinerja karyawan. Perusahaan perlu mengembangkan model kompetensi yang berintegrasi dengan tolok ukur penilaian kinerja yang dapat dijadikan dasar pengembangan sumber daya manusia.

Penilaian kinerja karyawan sebagai pelaku dalam organisasi dengan membuat ukuran kinerja yang sesuai dengan tujuan organisasi. Standar penilaian kinerja suatu organisasi harus dapat diproyeksikan ke dalam standar kinerja para karyawan sesuai dengan unit kerjanya. Evaluasi kinerja harus dilakukan secara terus menerus agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Untuk itu perlu dilakukan kegiatan penilaian kinerja secara periodik yang berorientasi pada masa lalu atau masa yang akan datang. Perusahaan perlu mengetahui berbagai kelemahan atau kelebihan karyawan sebagai landasan untuk memperbaiki kelemahan dan menguatkan kelebihan dalam rangka meningkatkan produktivitas karyawan.

Penambahan kompetensi dalam penilaian kinerja diharapkan dapat memperbaiki proses penilaian kinerja karyawan. Oleh karena itu kegiatan Praktek Kerja Nyata ini difokuskan pada, “Pelaksanaan Sistem Penilaian Kinerja Karyawan Pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Jember”.

1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata

1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

1. Untuk mengetahui dan memahami secara langsung mengenai sistem penilaian kinerja karyawan pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Jember
2. Untuk membantu pelaksanaan kegiatan operasional di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Jember.

1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata

1. Bagi Mahasiswa

- a. Sebagai sarana latihan dan mempelajari langsung situasi dunia kerja.
- b. Memperoleh keterampilan serta kreatifitas dalam lingkungan kerja.
- c. Meningkatkan kemampuan dalam bersosialisasi dengan lingkungan kerja.
- d. Menambah pengetahuan, pengalaman dan wawasan di lapangan kerja mengenai dunia kerja.

2. Bagi Perguruan Tinggi

- a. Sebagai unsur tambahan untuk memperdalam wawasan mahasiswa. Praktek Kerja Nyata merupakan alternatif program Praktek kerja dalam dunia kampus yang membawa dampak positif bagi Universitas Jember dalam membantu meningkatkan kualitas mahasiswa agar menjadi sumber daya manusia yang handal.
- b. Dapat menciptakan relasi yang baik antara Universitas Jember dengan instansi terkait. Hal ini akan membawa dampak positif bagi Universitas Jember dalam meningkatkan citranya di mata masyarakat.
- c. Sebagai tolak ukur bagi Universitas Jember dalam menghadapi persaingan dengan universitas lain sehingga dapat meningkatkan performa Universitas Jember di masa yang akan datang.

3. Bagi Instansi/Lembaga yang Bersangkutan
 - a. Merupakan sarana untuk menjembatani antara perusahaan atau instansi dengan lembaga pendidikan untuk bekerjasama lebih lanjut, baik bersifat akademis maupun non akademis.
 - b. Perusahaan dapat melihat tenaga kerja yang potensial di kalangan mahasiswa sebagai acuan perusahaan dalam perekrutan karyawan.
 - c. Instansi/lembaga yang bersangkutan akan mendapat bantuan tenaga dari mahasiswa-mahasiswa yang melakukan praktek.

1.3 Obyek dan jangka waktu Praktek Kerja Nyata

1.3.1 Obyek Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata dilaksanakan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Jember yang beralamat di Jalan Riau no. 24 , Sumbersari, Kabupaten Jember, Jawa Timur.

1.3.2 Jangka waktu pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan dalam waktu kurang lebih 199 jam, mulai bulan Februari 2018 selama 1 (satu) bulan mulai tanggal 8 Februari sampai 9 Maret 2018. Jam kerja yang berlaku di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Jember adalah hari Senin sampai Jum'at dimulai dari jam 07.30 s/d 17.00.

1.4 Jadwal Kegiatan Praktek Kerja Nyata

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini dilakukan di BPJS Kesehatan Cabang Jember. Pada minggu pertama melakukan perkenalan sekaligus pengenalan terhadap lingkungan perusahaan. Dari minggu pertama sampai keempat kami sudah ikut membantu pelaksanaan operasional perusahaan. Sedangkan minggu ketiga sudah mulai mengumpulkan data bahan laporan dan pada akhirnya kami melakukan perpisahan di minggu terakhir. Adapun Keegiatannya Sebagai berikut :

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Praktek Kerja Nyata

No	Keterangan	Minggu			
		I	II	III	IV
1	Perkenalan dengan pimpinan beserta karyawan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang Jember.				
2	Memperoleh penjelasan dari pihak yang ditunjuk sehubungan dengan operasional perusahaan				
3	Melaksanakan tugas yang diberikan pimpinan atau staf karyawan.				
4	Mengumpulkan data untuk menyusun laporan PKN				
5	Perpisahan dengan karyawan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Jember				

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Manajemen SDM

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan bidang strategis dari organisasi. Manajemen sumber daya manusia harus dipandang sebagai perluasan dari pandangan tradisional untuk mengelola orang secara efektif dan untuk itu membutuhkan pengetahuan tentang perilaku manusia dan kemampuan mengelolanya.

Menurut (T. Handoko, 2011) manajemen sumberdaya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan-tujuan individu maupun organisasi. Menurut Flippo (dalam Hasibuan, 2013) manajemen personalia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian dari pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemberhentian karyawan, dengan maksud terwujudnya tujuan perusahaan, individu, karyawan dan masyarakat.

Sementara itu, Bohlander dan Snell (dalam Suwatno 2011) mengartikan manajemen sumberdaya manusia yakni suatu ilmu yang mempelajari bagaimana memberdayakan karyawan dalam perusahaan, membuat pekerjaan, kelompok kerja, mengembangkan kinerja karyawan dan memberikan imbalan kepada mereka atas usahanya dalam bekerja.

Jadi, MSDM dapat juga merupakan kegiatan perencanaan, pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, serta penggunaan SDM untuk mencapai tujuan baik secara individu maupun organisasi. Walaupun objeknya sama-sama manusia, namun pada hakikatnya ada perbedaan hakiki antara manajemen sumber daya manusia dengan manajemen tenaga kerja atau dengan manajemen personalia.

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan bagian dari manajemen keroganisasian yang memfokuskan diri pada unsur sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia mempunyai tugas untuk mengelola unsur manusia secara baik agar diperoleh tenaga kerja yang puas akan pekerjaannya.

2.2 Ruang Lingkup MSDM

Menurut Handoko (2011:9) kegiatan-kegiatan personalia adalah tindakan-tindakan yang diambil untuk memberikan kepada organisasi satuan kerja yang efektif. Berbagai kegiatan personalia diuraikan dalam gambar 2.1.



Gambar 2.1 Hubungan Antara Fungsi-Fungsi personalia dan Kegiatan-Kegiatan Personalia

Sumber : Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia Tahun 2011

2.3 Pengertian Kinerja Karyawan

Istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Pengertian Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya Mangkunegara (2013). Kinerja menurut Fahmi (2014) adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu. Menurut Simanjuntak (dalam Widodo 2015) Kinerja adalah tingkatan pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Simanjuntak juga mengartikan kinerja individu sebagai tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran yang harus dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu.

2.4 Pengertian Penilaian Kinerja

Menurut Rivai (2010:549), penilaian kinerja mengacu pada suatu sistem formal dan terstruktur yang digunakan untuk mengukur, menilai, dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku, dan hasil, termasuk tingkat ketidakhadiran. Dengan demikian, penilaian kinerja merupakan hasil kerja karyawan dalam lingkup tanggung jawabnya.

Menurut Dessler (2007) dalam Widodo (2015) penilaian kinerja merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi yang efektif dan efisien. Menurut Fahmi (2014) penilaian kinerja adalah suatu penilaian yang dilakukan kepada pihak manajemen perusahaan baik para karyawan maupun manajer yang selama ini telah melakukan pekerjaannya. Menurut Bacal (2012) dalam Wibowo (2016) penilaian kinerja adalah proses dengan mana kinerja individual diukur dan dievaluasi. Penilaian kinerja menjawab pertanyaan, seberapa baik pekerja berkinerja selama periode waktu tertentu.

2.4.1 Manfaat Penilaian Kinerja

Menurut Fahmi (2014) penilaian kinerja memiliki beberapa manfaat yaitu:

- a. Mengelola operasi organisasi secara efektif dan efisien melalui pemotivasian karyawan secara maksimum.
- b. Membantu pengambilan keputusan yang bersangkutan dengan karyawan, seperti: promosi, transfer, dan pemberhentian.
- c. Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan karyawan dan untuk menyediakan kriteria seleksi dan evaluasi program pelatihan karyawan.
- d. Menyediakan umpan balik bagi karyawan mengenai bagaimana atasan mereka menilai kinerja mereka.
- e. Menyediakan suatu dasar bagi distribusi penghargaan.

2.4.2 Faktor Penilaian Kinerja

Menurut Dessler (2007) dalam Widodo (2015) ada lima faktor dalam penilaian kinerja yaitu sebagai berikut:

- a Prestasi pekerjaan, meliputi: akurasi, ketelitian, dan ketrampilan
- b Kuantitas pekerjaan, meliputi: volume keluaran dan kontribusi.
- c Kepemimpinan yang diperlukan, meliputi: membutuhkan saran, arahan atau perbaikan.
- d Kedisiplinan, meliputi: kehadiran, sanksi, warkat, regulasi, dapat dipercaya/diandalkan dan ketepatan waktu.
- e Komunikasi, meliputi: hubungan antar pegawai maupun dengan pimpinan, media komunikasi.

2.4.3 Indikator Kinerja

Sehubungan dengan ukuran penilaian prestasi kerja maka kinerja karyawan, menurut Simamora (2004) dalam Ade (2014), diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut:

- a Kuantitas hasil kerja, yaitu meliputi jumlah produksi kegiatan yang dihasilkan.
- b Kualitas hasil kerja, yaitu yang meliputi kesesuaian produksi kegiatan dengan acuan ketentuan yang berlaku sebagai standar proses pelaksanaan kegiatan maupun rencana organisasi.
- c Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, yaitu pemenuhan kesesuaian waktu yang dibutuhkan atau diharapkan dalam pelaksanaan kegiatan.

2.5 Tujuan Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja mempunyai beberapa tujuan dan manfaat bagi perusahaan dan karyawan yang dinilai, antara lain :

- a *Performance Improvement*. Memungkinkan karyawan dan manajer untuk mengambil tindakan yang berhubungan dengan peningkatan kinerja.
- b *Compensation Adjustment*. Membantu para pengambil keputusan untuk menentukan kompensasi terhadap karyawan.
- c *Placement Decision*. Menentukan promosi, transfer, dan demosi.
- d *Training and Development Needs*. Mengevaluasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan bagi karyawan agar kinerja mereka lebih optimal.
- e *Carrer Planing and Development*. Memandu untuk menentukan jenis karir dan potensi karir yang dapat dicapai karyawan.
- f *Staffing Process Deficiencies*. Mempengaruhi prosedur perekrutan karyawan.
- g *Informational inaccuracies and Job-Design Errors*, Membantu menjelaskan apa saja kesalahan yang telah terjadi dalam manajemen sumber daya manusia terutama di bidang informasi *job-analysis*, *job-design*, dan sistem informasi manajemen sumber daya manusia.
- h *Equal Employment Oppurtinity*, Menunjukkan bahwa *palcement decision* tidak deskriminatif.
- i *External Challenges*. Kadang-kadang kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti keluarga, keuangan pribadi, kesehatan, dan lain-lainnya. Faktor-faktor eksternal ini membantu departemen sumber daya manusia untuk memberikan bantuan bagi peningkatan kerja.

- j *Feddback*. Memberikan umpan balik bagi urusan ke karyawan maupun bagi karyawan itu sendiri

2.6 Elemen Penilaian Kinerja

Handoko (2010:138) menjelaskan elemen penilaian kinerja yang efektif melalui gambar berikut ini :



Gambar 2.2 Elemen Pokok Sistem penilaian Kinerja

Sumber : T.Hani Handoko (2010:138)

Elemen-elemen utama dalam sistem penilaian kinerja adalah sebagai berikut :

a *Performance Standard*

Penilaian kinerja sangat membutuhkan standar yang jelas untuk dijadikan tolak ukur terhadap kinerja yang akan diukur. Standar yang dibuat tentu saja harus berhubungan dengan jenis pekerjaan yang akan diukur dan hasil yang diharapkan akan terlihat dari penilaian kinerja.

b Kriteria Manajemen Kinerja

Kriteria penilaian kinerja dapat dilihat melalui beberapa dimensi, yaitu :

- 1) Kegunaan Fungsional (*Functional utility*) bersifat krusial, karena hasil penilaian kinerja dapat digunakan untuk melakukan seleksi, kompensasi, dan pengembangan karyawan, maka hasil penilaian kinerja harus valid, adil, dan berguna sehingga dapat diterima oleh pengambil keputusan.
- 2) Valid (*Validity*) atau mengukur apa yang sebenarnya hendak diukur dari penilaian kinerja tersebut.
- 3) Bersifat empiris (*empirical base*), bukan berdasarkan perasaan semata.
- 4) Sensitivitas kerja (*Sensitivity*). Kriteria menunjukkan hasil yang relevan terhadap kinerja.
- 5) Sistematis kriteria. Hal ini dibutuhkan sesuai dengan kebutuhan dan lingkungan organisasi. Kriteria yang sistematis tidak dibutuhkan di lingkungan organisasi yang lingkungannya cepat berubah, karena itu dibutuhkan fleksibilitas untuk menyesuaikan lingkungan.
- 6) Kelayakan hukum yaitu kriteria itu harus sesuai dengan hukum yang berlaku.

c Pengukuran Kinerja

Menurut Wibowo (2007:155) kinerja perlu dilakukan untuk mengetahui apakah pelaksanaan kinerja terdapat deviasi dari rencana yang telah ditentukan, atau kinerja sudah dilakukan sesuai jadwal waktu yang ditentukan, dan apakah hasil kinerja telah tercapai sesuai dengan yang diharapkan. Pengukuran hanya berkepentingan untuk mengukur apa yang penting dan relevan.

d Analisis Data Pengukuran

Setelah menetapkan standar pengukuran, kemudian mulailah dikumpulkan data-data yang diperlukan. Data-data dapat dikumpulkan dengan melakukan wawancara, survei langsung, atau meneliti catatan pekerjaan dan lain sebagainya.

e Bias dan Tantangan dalam Penilaian Kinerja.

Bias dan tantangan yang biasanya terjadi dalam penilaian kinerja adalah sebagai berikut :

1) *Halo Effect*

Terjadi karena penilai menyukai atau tidak menyukai sifat karyawan yang dinilainya. Oleh karena itu, cenderung akan memperoleh nilai positif pada semua aspek bagi karyawan yang disukainya dan juga sebaliknya.

2) *Liniency and Severity Effect*

Liniency Effect ialah penilai cenderung beranggapan bahwa mereka harus berlaku terhadap karyawan, sehingga mereka cenderung memberi nilai yang baik terhadap semua aspek. Sedangkan *Severity Effect* ialah penilai cenderung mempunyai falsafah dan pandangan yang sebaliknya sehingga cenderung memberikan nilai yang buruk.

3) *Central Tendency*

Penilai tidak ingin menilai terlalu tinggi dan juga tidak terlalu rendah kepada bawahannya. Karena toleransi penilai yang terlalu berlebihan tersebut cenderung menilai sebagian besar dengan nilai rata-rata.

4) *Assimilation and differential Effect.*

Assimilation Effecet adalah penilai cenderung menyukai karyawan yang mempunyai ciri-ciri atau sifat yang sama seperti mereka, sehingga akan memberikan nilai yang lebih baik dibandingkan dengan karyawan yang tidak memiliki kesamaan sifat dan ciri-ciri dengannya. Sedangkan *Differential Effect*, yaitu penilai cenderung menyukai karyawan yang mempunyai ciri-ciri atau sifat yang tidak ada pada dirinya.

5) *First Impression Error*

Penilai mengambil kesimpulan tentang karyawan berdasarkan kontak pertama mereka dan cenderung akan membawa kesan-kesan ini dalam penilaian hingga jangka waktu yang lama.

6) *Recency Effect*

Penilai cenderung memberikan nilai atas dasar perilaku yang baru saja mereka saksikan, dan melupakan perilaku yang lalu selama jangka waktu tertentu.

2.7 Metode Penilaian Kinerja

Metode Penilaian kinerja terbagi menjadi dua, yaitu metode yang berorientasi pada masa lalu dan berorientasi pada masa depan. Adapun metode yang berorientasi pada masa lalu adalah sebagai berikut :

a. *Rating Scale*

Dalam metode ini, evaluasi subyektif dilakukan oleh penilai terhadap kinerja karyawan dengan skala waktu tertentu dari rendah sampai tinggi , dan evaluasi hana didasarkan pada pendapat penilai, dimana penilai membandingkan hasil kerja karyawan dengan kriteria ang dianggap penting terhadap pelaksanaan kerja tersebut.

b. *Checklist*

Metode penilaian *checklist* biasanya penilai adalah atasan langsung, dan pada metode ini menggunakan kalimat atau kata-kata yang menggambarkan prestasi kerja dan karakter-karakter karyawan, sehingga penilai tinggal memilihnya. Pada *checklist* ini, terdapat item-item yang masing-masing diberi bobot, dan pemberian bobot ini memungkinkan penilai dapat dikuantifikasikan sehingga skor total dapat ditentukan.

c. Metode Peristiwa Kritis

Metode ini merupakan metode penilaian yang berdasarkan pada catatan-catatan penilaian yang memperhatikan perilaku karyawan yang sangat baik atau sangat jelek di dalam hal pada saat pelaksanaan kerja. Berbagai peristiwa tersebut dicatat selama peristiwa evaluasi terhadap setiap karyawan dan dibagi menjadi berbagai kategori penilaian.

d. Metode Peninjauan Lapangan (*Field Review Method*)

Pada metode ini, dimana tenaga ahli yang diwakilkan dari personalia turun kelapangan dan membantu para atasan langsung dalam penilaian mereka. Tenaga ahli dari personalia mendapatkan informasi khusus dari atasan langsung tentang prestasi kerja karyawan. Kemudian tenaga ahli ini mempersiapkan evaluasi atas dasar informasi tersebut. Evaluasi dikirim kepada di atasan langsung untuk review, perubahan, persetujuan dan pembahasan dengan kary awan yang dinilai. Tenaga ahli personalia dapat

mencatat penilaian pada tipe formulir penilaian apapun yang digunakan perusahaan.

e. Tes dan Observasi Prestasi Kerja

Metode ini, didasarkan pada tes pengetahuan dan keterampilan. Tes yang dilakukan dapat berupa tes tertulis atau peragaan keterampilan.

f. Metode Evaluasi Kelompok

Pada metode penilaian ini biasanya dilakukan oleh atasan langsung dan kegunaan dari pada penilaian kelompok ini untuk pengambilan keputusan kenaikan upah, promosi dan berbagai bentuk penghargaan organisasional karena dapat menghasilkan ranking karyawan dari yang terbaik sampai terjelek, dengan membandingkan karyawan yang satu dengan yang lainnya.

Metode penilaian kinerja yang berorientasi pada masa depan adalah penilaian kinerja dengan menilai seberapa besar potensi karyawan dan mampu untuk menetapkan kinerja yang diharapkan pada masa datang. Metode ini juga kadang-kadang masih menggunakan *past method*. Catatan kinerja juga masih digunakan sebagai acuan untuk menetapkan kinerja yang diharapkan. Metode yang digunakan terdiri dari :

a. Penilaian Diri (*Self-Appraisal*)

Metode penilaian ini digunakan untuk pengembangan diri. Apabila karyawan menilai dirinya sendiri, maka perilaku defensif cenderung tidak akan terjadi, sehingga upaya untuk perbaikan cenderung untuk dapat dilakukan.

b. Penilaian Psikologis (*Psychological Appraisal*)

Penilaian psikologis terdiri dari wawancara, tes-tes psikologi, diskusi dengan atasan langsung, dan penilaian-penilaian langsung lainnya. Penilaian mengenai psikologi biasanya dilakukan oleh para psikolog, dan penilaian intelektual, emosi, motivasi karyawan dan lainnya, diharapkan dapat menentukan prestasi kerja dimasa yang akan datang. Penilaian ini terutama sekali digunakan untuk penempatan dan pengembangan karyawan. Hasil akhir dari penilaian ini sepenuhnya tergantung pada keterampilan para psikolog.

c. Pendekatan *Management by Objective* (MBO)

Inti dari metode pendekatan MBO adalah bahwa setiap karyawan dan penilai secara bersama untuk menetapkan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran pelaksanaan kerja di waktu yang akan datang. Kemudian dengan menggunakan sasaran-sasaran tersebut penilaian prestasi kerja dilakukan secara bersama pula.

Kreitner dan Kinicki (2000:303-304) mengklasifikasikan penilaian kinerja menjadi tiga kriteria, yaitu :

- a. Pendekatan *trait* adalah pendekatan penilaian kinerja yang lebih fokus pada orang. Pendekatan ini melakukan perankingan terhadap *trait* atau karakteristik individu seperti inisiatif, loyalitas dan kemampuan pengambilan keputusan.
- b. Pendekatan perilaku, pendekatan ini lebih fokus pada proses penilaian kinerja berdasarkan perilaku yang tampak dan mendukung kinerja seseorang.
- c. Pendekatan hasil adalah pendekatan yang lebih fokus pada capaian atau produk. Metode penilaian kinerja yang menggunakan pendekatan hasil seperti metode *management by objective* (MBO).

Metode-metode penilaian kinerja yang bisa digunakan antara lain:

a. *Written Essays*

Merupakan teknik penilaian kinerja yaitu evaluator menulis deskripsi mengenai kekuatan pekerja, kelemahannya, kinerjanya pada masa lalu, potensinya dan memberikan saran-saran untuk pengembangan pekerja tersebut.

b. *Critical Incidents*

Merupakan teknik penilaian kinerja yaitu evaluator mencatat mengenai apa saja perilaku/pencapaian terbaik dan terburuk (*extremely good or bad behavior*) karyawan.

c. *Graphic Rating Scales*

Merupakan teknik penilaian kinerja yaitu evaluator menilai kinerja karyawan dengan menggunakan skala dalam mengukur faktor-faktor kinerja (*performance factor*). Misalnya adalah dalam mengukur tingkat inisiatif dan

tanggung jawab karyawan. Skala yang digunakan adalah 1 sampai 5, yaitu 1 adalah yang terburuk dan 5 adalah yang terbaik.

d. *Behaviourally Anchored Rating Scales (BARS)*

Merupakan teknik penilaian kinerja yaitu evaluator menilai karyawan berdasarkan beberapa jenis perilaku kerja yang mencerminkan dimensi kinerja dan membuat skalanya. Misalnya adalah penilaian pelayanan pelanggan.

e. *Multiperson Comparison*

Merupakan teknik penilaian kinerja yaitu seorang karyawan dibandingkan dengan rekan kerjanya. Biasanya dilakukan oleh supervisor. Ini sangat berguna untuk menentukan kenaikan gaji (*merit system*), promosi, dan penghargaan perusahaan.

f. *Management By Objectives (MBO)*

Metode ini juga merupakan penilaian kinerja, yaitu karyawan dinilai berdasarkan pencapaiannya atas tujuan-tujuan spesifik yang telah ditentukan sebelumnya. Tujuan-tujuan ini tidak ditentukan oleh manajer saja, melainkan ditentukan dan disepakati bersama oleh para karyawan dan manajer.

Setiap metode di atas memiliki kelemahan dan kelebihan masing-masing, sehingga tidak baik bagi organisasi untuk menggantungkan penilaian kinerjanya hanya pada satu jenis metode saja. Sebaiknya, organisasi menggabungkan beberapa metode yang sesuai dengan lingkup organisasinya.

BAB III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan

Dengan ditetapkan Undang – Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, bangsa Indonesia telah memiliki Sistem Jaminan Nasional, 1 bagi seluruh rakyat. Untuk mewujudkan tujuan sistem jaminan sosial perlu dibentuk badan penyelenggara yang berbentuk badan hukum publik berdasarkan prinsip kegotongroyongan, nirlaba, keterbukaan, kehatihatian, akuntabilitas, portabilitas, kepesertaan bersifat wajib, dana amanat, dan hasil pengelolaan Dana Jaminan Sosial dipergunakan seluruhnya untuk pengembangan proam dan sebesar-besarnya untuk kepentingan peserta..

Sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional maka dibentuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Dengan Undang-Undang ini dibentuk 2 (dua) BPJS yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Khusus untuk BPJS Kesehatan mulai beroperasi menyelenggarakan Program Jaminan Kesehatan pada tanggal 1 Januari 2014 dan merupakan transformasi kelembagaan PT. Askes (Persero)

Pada tahun 1968 merupakan awal dari tercetusnya BPJS Kesehatan. Saat itu pemerintah Indonesia mengeluarkan kebijakan yang secara jelas mengatur pemeliharaan kesehatan bagi Pegawai Negeri dan Penerimaan Pensiun (PNS dan ABRI) beserta anggota keluarganya berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 230 Tahun 1968. Menteri Kesehatan membentuk Badan Khusus di lingkungan Departemen Kesehatan RI yaitu Badan Penyelenggara Dana Pemeliharaan Kesehatan (BPDPK), dimana oleh Menteri Kesehatan RI pada waktu itu (Prof. Dr. G. A. Siwabessy) dinyatakan sebagai embrio Asuransi Kesehatan Semesta.

Kemudian untuk meningkatkan program jaminan kesehatan bagi peserta dan agar dapat dikelola secara professional, pemerintah menerbitkan peraturan Pemerintah Nomor 22 tahun 1984 tentang Pemeliharaan Kesehatan Bagi Pegawai Negeri Sipil, penerima Pensiun (PNS, ABRI, dan Pejabat Negara) beserta anggota keluarganya. Dengan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 1984, status badan penyelenggara diubah menjadi perusahaan umum Husada Bhakti. Berdasarkan

Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1991, kepesertaan program jaminan pemeliharaan kesehatan yang dikelola Perum Husada Bhakti ditambah dengan Veteran dan Perintis Kemerdekaan beserta anggota keluarganya. Disamping itu perusahaan diizinkan memperluas jangkauan kepesertaannya ke badan usaha dan badan lainnya sebagai peserta sukarela.

Pada tahun 1992- 2013 berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 6 tahun 1992 status perusahaan Umum (Perum) diubah menjadi Perusahaan Perseoraaan (PT Persero) dengan pertimbangan fleksibilitas pengelolaan keuangan, kontribusi kepada pemerintah dapat dinegosiasi untuk kepentingan pelayanan kepada peseta dan manajemen lebih mandiri. Pada tahun 2004 sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, PT Askes (Persero) ditunjuk sebagai salah satu calon Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 1241/MenkesXI/2004, PT Askes (Persero) ditunjuk sebagai penyelenggara Program Jaminan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin (PJKMM). PT Askes (Persero) mendapat penugasan untuk mengelola kepesertaan serta pelayanan kesehatan dasar dan rujukan. Ditahun 2008, pemerintah mengubah nama Program Jaminan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin (PJKMM menjadi Program Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas). PT Askes (Persero) berdasarkan Surat Menteri Kesehatan RI Nomor 112/Menkes/II/2008 mendapat penugasan untuk melaksanakan manajemen kepesertaan program Jamkesmas yang meliputi tatalaksana kepesertaan, tatalaksana pelayanan dan tatalaksana organisasi dan manajemen. Untuk mempersiapkan PT Askes (Persero) bertransformasi menjadi BPJS Kesehatan atas diberlakukannya Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang SJSN maka dilakukan pemisahan Program Askes Sosial dan Askes Komersial, dan tahun 2008 dibentuk anak perusahaan PT Askes (Persero) yaitu PT Asuransi Jiwa In Health Indonesia yang didirikan berdasarkan Akta Notaris Nomor 2 Tahun 2008 tanggal 6 oktober 2008 dengan perubahan Nomor 7 dan tanggal 18 Desember 2008 dengan Akta Nomor 4. Pada tanggal 20 Maret 2009 berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Nomor Kep-38/KM.10/2009 PT Asuransi Jiwa In Health Indonesia selaku anak perusahaan dari PT Askes

(Persero) telah memperoleh izin operasioanalnya. Dengan dikeluarkannya ijin operasional ini, maka PT Asuransi In Health Indonesia mulai beroperasi secara komersial pada 1 April 2009. PT Askes (Persero) melalui Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 2009 ditugaskan untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan bagi para menteri dan pejabat tertentu (Program Jamkesmas). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 2004 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Dewan Komisaris dan Direksi PT Askes (Persero) sampai dengan beroperasinya BPJS Kesehatan ditugasi untuk menyiapkan operasional BPJS Kesehatan untuk program jaminan kesehatan dan menyiapkan pengalihan aset dan liabilitas, pegawai, serta hak dan kewajiban PT Askes (Persero) ke BPJS Kesehatan.

Pada tahun 2014 – sekarang berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 tahun 2004 tentang SJSN dan Undang-Undang RI Nomor 224 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial maka pada tanggal 1 Januari 2014 PT Askes (Persero) bertransformasi kelembagaan menjadi BPJS Kesehatan. Transformasi tersebut diikuti adanya pengalihan peserta, program, aset dan liabilitas, pegawai, serta hak dan kewajiban. Sejak beroperasinya BPJS Kesehatan, Kementerian Kesehatan tidak lagi menyelenggarakan program jaminan kesehatan masyarakat. Kementerian Pertahanan, Tentara Nasional Indonesia, dan Kepolisian Republik Indonesia tidak lagi menyelenggarakan program pelayanan kesehatan bagi pesertanya kecuali untuk pelayanan kesehatan tertentu berkaitan dengan kegiatan operasionalnya yang ditetapkan dengan Peraturan Presiden dan PT Jamsostek (Persero) tidak lagi menyelenggarakan program jaminan pemeliharaan kesehatan.

3.2 Landasan Hukum

Ada beberapa landasan hukum yang dijadikan pedoman selama ini yaitu terdiri dari :

- a. Undang-Undang Dasar 45
- b. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial
- c. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

- d. Dalam pengelolaan BPJS Kesehatan, manajemen berpedoman pada tata kelola yang baik antara lain :
 1. Pedoman Umum Good Governance BPJS Kesehatan
 2. Board Manual BPJS Kesehatan
 3. Kode Etik BPJS Kesehatan

3.3 Visi, Misi, Sasaran dan Tata Nilai Organisasi

3.3.1 Visi

Terwujudnya Jaminan Kesehatan (JKN-KIS) yang berkualitas dan berkesinambungan bagi seluruh Penduduk Indonesia pada tahun 2019 berlandaskan gotong royong yang berkeadilan melalui BPJS Kesehatan yang handal, unggul dan terpercaya

3.3.2 Misi

- a. Meningkatkan kualitas layanan yang berkeadilan kepada peserta, pemberi pelayanan kesehatan dan pemangku kepentingan lainnya melalui sistem kerja yang efektif dan efisien.
- b. Memperluas kepesertaan JKN-KIS mencakup seluruh Indonesia paling lambat 1 Januari 2019 melalui peningkatan kemitraan dengan seluruh pemangku kepentingan dan mendorong partisipasi masyarakat serta meningkatkan kepatuhan kepesertaan.
- c. Menjaga kesinambungan program JKN-KIS dengan mengoptimalkan kolektibilitas iuran, system pembayaran fasilitas kesehatan dan pengelolaan keuangan secara transparan dan akuntabel.
- d. Memperkuat kebijakan dan implementasi program JKN-KIS melalui peningkatan kerja sama antar lembaga, kemitraan, koordinasi dan komunikasi dengan seluruh pemangku kepentingan.
- e. Memperkuat kapasitas dan tata kelola organisasi dengan didukung SDM yang profesional, penelitian, perencanaan dan evaluasi, pengelolaan proses bisnis dan manajemen resiko yang efektif dan efisien serta infrastruktur dan teknologi informasi yang handal.

3.3.3 Sasaran

- a. Tercapainya kepesertaan semesta sesuai peta jalan menuju Jaminan Kesehatan Nasional tahun 2019
- b. Tercapainya jaminan kesehatan yang optimal dan berkesinambungan
- c. Terciptanya kelembagaan BPJS Kesehatan yang handal, unggul dan terpercaya

3.3.4 Tata Nilai Organisasi

BPJS Kesehatan menetapkan dan mengembangkan tata nilai organisasi yang terdiri atas 4 (empat) elemen yaitu :

- a. Integritas, merupakan prinsip dalam menjalankan setiap tugas dan tanggung jawab melalui keselarasan berpikir, berkata dan berperilaku sesuai dengan sebenarnya.
- b. Profesional, merupakan karakter dalam menjalankan tugas dengan kesungguhan sesuai kompetensi dan tanggung jawab yang diberikan.
- c. Pelayanan Prima, merupakan tekad dalam memberikan pelayanan terbaik dengan ikhlas kepada seluruh peserta.
- d. Efisiensi Operasional, merupakan upaya untuk mencapai kinerja optimal melalui perencanaan yang tepat dan penggunaan anggaran yang rasional sesuai kebutuhan.

3.4 Fungsi, Tugas dan Wewenang

3.4.1 Fungsi

UU BPJS menentukan bahwa, BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Jaminan kesehatan menurut UU SJSN diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.

3.4.2 Tugas

- a. Melakukan dan menerima pendaftaran peserta.
- b. Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan memberikan 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. Membayar manfaat dan / atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial.
- g. Memberikan informasi mengenai program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat.

3.4.3 Wewenang

Dalam melaksanakan tugasnya sebagaimana yang dimaksud diatas wewenang BPJS Kesehatan adalah :

- a. Menagih pembayaran iuran
- b. Menempatkan Dana Jaminan Sosial untuk investasi jangka pendek dan jangka panjang dengan mempertimbangkan aspek likuiditas, solvabilitas, kehati-hatian, keamanan dana dan hasil yang memadai.
- c. Melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan peserta dan pemberi kerja dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan jamina sosial nasioanal.
- d. Membuat kesepakatan dengan fasilitas kesehatan mengenai besar pembayara fasilitas kesehatan yang mengacu pada standar tarif yang ditetapkan oleh pemerintah.
- e. Membuat dan menghentikan kontrak kerja dengan fasilitas kesehatan.
- f. Mengenaikan sanksi administratif kepada peserta atau pemberi kerja yang tidak memenuhi kewajibannya.
- g. Melaporkan pemberi kerja kepada instansi yang berwenang mengenai ketidakpatuhannya dalam membayar iuran atau dalam memenuhi kewajiban lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- h. Melakukan kerja sama dengan pihak lain dalam rangka penyelenggaraan program jaminan sosial.
- i. Kewenangan menagih iuran dalam arti meminta pembayaran dalam hal terjadi penunggakan, kemacetan atau kekurangan pembayaran, kewenangan melakukan pengawasan dan kewenangan mengenakan sanksi administratif yang diberikan kepada BPJS memperkuat kedudukan BPJS sebagai badan hukum publik.

3.5 Hak dan Kewajiban

3.5.1 Hak

UU BPJS menentukan bahwa untuk melaksanakan kewenangan, BPJS berhak untuk :

- a. Memperoleh dana operasional untuk penyelenggaraan program yang bersumber dari Dana Jaminan Sosial dan / atau sumber lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. Memperoleh hasil monitoring dan evaluasi penyelenggaraan program jaminan sosial dari DJSN setiap 6 (enam) bulan.

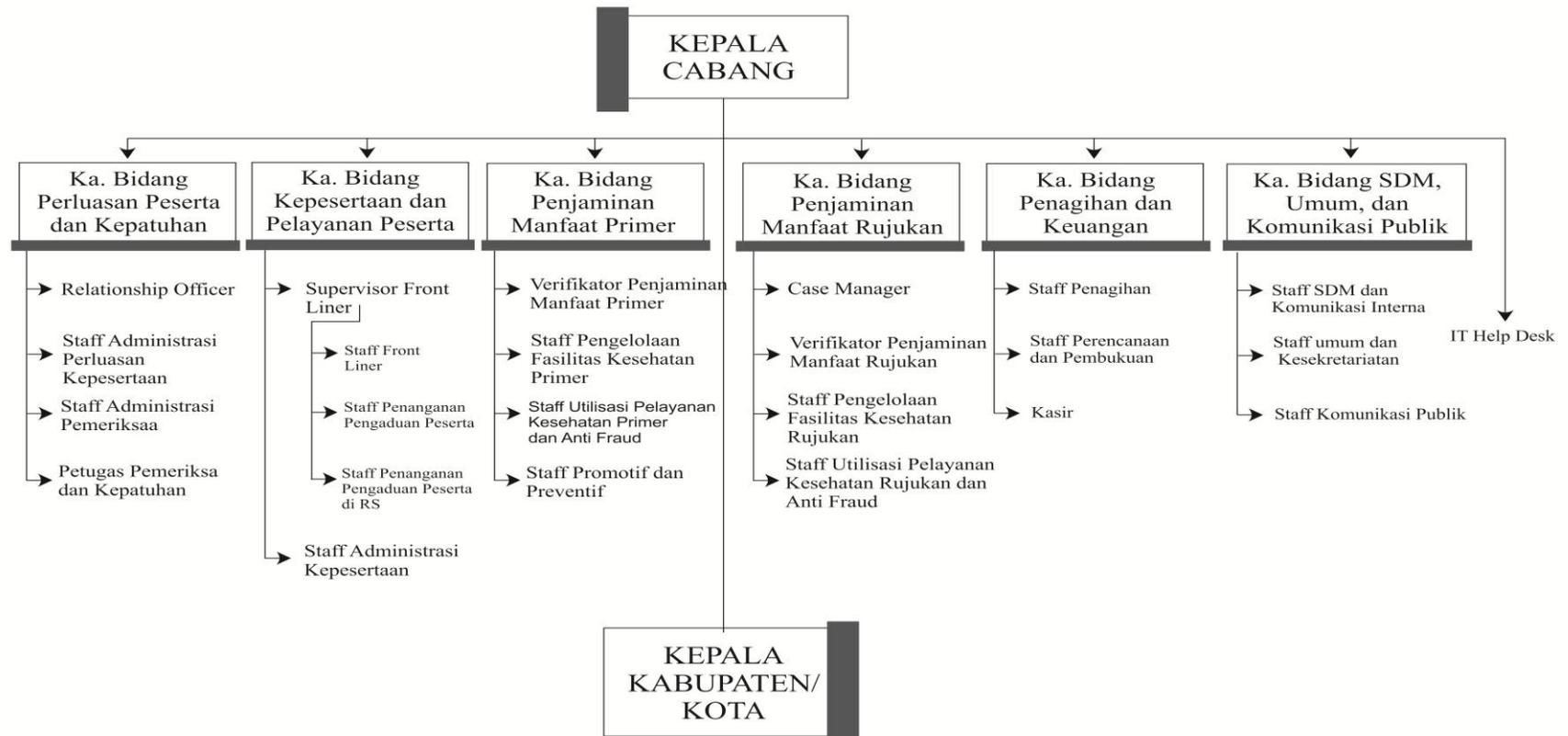
3.5.2 Kewajiban

UU BPJS menentukan bahwa untuk melaksanakan tugasnya BPJS berkewajiban untuk :

- a. Memberikan nomor identitas tunggal kepada peserta
- b. Mengembangkan aset Dana Jaminan Sosial dan aset BPJS untuk sebesar-besarnya kepentingan peserta.
- c. Memberikan informasi mengenai media massa cetak dan elektronik mengenai kinerja, kondisi keuangan serta kekayaan dan hasil pengembangannya.
- d. Memberikan manfaat kepada seluruh peserta sesuai dengan Undang-Undang Sistem Jaminan Sosial Nasional.
- e. Memberikan informasi kepada peserta mengenai hak dan kewajiban untuk mengikuti ketentuan yang berlaku

- f. Memberikan informasi kepada peserta mengenai prosedur untuk mendapatkan hak dan memenuhi kewajibannya.
- g. Memberikan informasi kepada peserta mengenai saldo jaminan hari tua dan pengembangannya 1 (satu) kali dalam setahun.
- h. Membentuk cadangan teknis sesuai dengan standar praktik aktuarial yang lazim dan umum.
- i. Melakukan pembukuan sesuai dengan standar akuntansi yang berlaku dalam penyelenggaraan program jaminan sosial.
- j. Melaporkan pelaksanaan setiap program termasuk kondisi keuangan, secara berkala 6 (enam) bulan sekali kepada presiden dengan tembusan DJSN.

3.6 Struktur Organisasi



Gambar 3.1 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Cabang Jember

Sumber : BPJS Kesehatan Cabang Jember Tahun 2018

3.7 Tugas dan Tanggung Jawab Masing-Masing Bagian

Struktur Organisasi di BPJS Kesehatan cabang Jember sebagaimana tercantum di atas, dengan tugas fungsi masing-masing bagian sebagai berikut:

a. Kepala Kantor Cabang

Merupakan pimpinan dan penanggung jawab tertinggi dalam Kantor Cabang dan membawahi seluruh bagian. Tugas dan tanggungjawab Kepala BPJS Kesehatan Kantor Cabang Jember antara lain:

1. Mengkoordinir dan menggerakkan seluruh operasi kantor cabang untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan untuk kemudian dipertanggungjawabkan kepada kantor wilayah.
2. Mewakili direksi di wilayah kerja operasinya untuk melakukan pendekatan dan kerja sama dengan berbagai pihak atas nama perusahaan.
3. Melaporkan perkembangan usaha baik secara periodik maupun insidental kepada kantor wilayah ataupun kantor pusat.
4. Menandatangani laporan atas pengajuan klaim, disetujui atau ditolak dengan memperhatikan aturan dalam pengajuan masing-masing klaim.
5. Menandatangani surat-surat yang berhubungan dengan bank atau kegiatan perwakilan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Mengelola dan melakukan pembinaan secara internal maupun penilaian terhadap bawahan.

b. Unit Perluasan Peserta dan Kepatuhan, memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

1. Evaluasi pemasaran kantor cabang
2. Sosialisasi edukasi langsung
3. Sosialisasi edukasi tidak langsung
4. Sosialisasi dan advokasi JKN
5. Sosialisasi dan edukasi langsung kepada PPPU
6. Sosialisasi edukasi langsung kepada PPBPU
7. Rekrutmen PPPU dan PPBU
8. Tim komunikasi publik

- c. Unit Kepesertaan dan Pelayanan Peserta, memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :
1. Pengumpulan data
 2. Memberi komunikasi, edukasi, informasi secara langsung melalui tatap muka atau *service* yang dilakukan di kantor cabang.
 3. Pemberberian info secara tidak langsung melalui buklet, tv, kantor cabang, iklan, dan media cetak.
 4. Laporan dan pengusulan stok blanko
 5. Memberi sanksi administrasi bila terjadi ketidak patuhan dan perubahan data
 6. Pemeriksaan data keluhan
 7. Pelayanan Pendaftaran peserta individu melalui pihak ke tiga
 8. Pelayanan Pendaftaran peserta kolektif
 9. Pelayanan Pendaftaran peserta *website*
 10. Pelayanan pendaftaran peserta perorangan
 11. Penetapan penilaian kapitasi
 12. Laporan pengawasan dan pemeriksaan kepatuhan
 13. Update data peserta
- d. Unit Penjaminan Manfaat Primer, memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:
1. Menganalisa faskes I
 2. Mengindikasi *fraud and abuse* terhadap PPK tingkat I
 3. Monitoring obat
 4. Audit mutu
 5. Pelayanan FKTP
 6. Forum Komunitas dan tingkat lanjutan
 7. Pendaftaran FKTP dan FKTL
 8. Pendaftaran peserta pluralus
 9. Promo kesehatan
 10. Penyelenggaraan kesehatan
 11. Laporan program preventif

12. Supervisi FKTP
 13. Audit mutu pelayanan FKTP
 14. Rawat inap persalinan
 15. Ambulan
- e. Unit Penagihan dan Keuangan, memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :
1. Laporan Perpajakan
 2. Laporan PPh
 3. Membayar giro
 4. Pembayaran kapitasi
 5. Klaim kolektif
 6. Pembayaran tunai
 7. Pembayaran uang muka
 8. Pembayaran transaksi
 9. Penagihan dan pengumpulan iuran
 10. Penerimaan rekening
 11. Pengisian kas kantor
 12. Laporan aset data
 13. Laporan keuangan tahunan
 14. Pengurusan rencana kerja dan anggaran
 15. Rekonsiliasi iuran
 16. Verifikasi bukti setoran
 17. Verifikasi pembayaran eksternal dan internal
- f. Unit Umum dan Komunikasi Publik, meliputi :
1. Backup data base
 2. Inventasi aset
 3. Pengelola dan penyajian data
 4. Penataan dan pemusnahan arsip
 5. Pengelolaan surat masuk dan keluar
 6. Penyusunan kerjasama
 7. Rekonsiliasi data aset

BAB V. KESIMPULAN

Adapun hasil dari pelaksanaan Praktek Kerja Nyata yang sudah dilaksanakan di BPJS Kesehatan Cabang Jember dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Sistem penilaian kinerja karyawan di BPJS Kesehatan Cabang Jember menerapkan Sistem Manajemen Kinerja Berbasis Kompetensi (SMKPBK) yang dapat diakses melalui seluruh browser .
- b. Sistem Manajemen Kinerja Berbasis Kompetensi (SMKPBK) adalah serangkaian kegiatan pengelolaan sumber daya manusia secara optimal dengan memanfaatkan informasi kebutuhan kompetensi jabatan dan tingkat kompetensi individu secara terintegrasi untuk mencapai sasaran organisasi.
- c. Kriteria penilaian kinerja karyawan di BPJS Kesehatan Cabang Jember meliputi hasil kerja, kompetensi dasar, kompetensi perilaku, kompetensi teknis, komitmen, tugas tambahan, dan kejadian kritis.
- d. Siklus dari pelaksanaan penilaian kinerja karyawan di BPJS Kesehatan Cabang Jember adalah sebagai berikut :
 1. Perencanaan kinerja dilaksanakan pada minggu ketiga dan keempat bulan februari.
 2. Pembinaan kinerja dilaksanakan pada minggu pertama bulan maret sampai dengan minggu keempat bulan januari tahun berikutnya.
 3. Evaluasi kinerja dilaksanakan minggu pertama sampai dengan minggu kedua bulan februari.
- e. Pelaksanaan penilaian kinerja karyawan di BPJS Kesehatan Cabang Jember terbagi menjadi dua, yaitu
 1. Penilaian *multi later*, yaitu penilaian yang dilakukan dengan menilai rekan serta atasan satu level di atasnya.
 2. Penilaian hasil kerja, yaitu penilaian kinerja berdasarkan aktivitas atau tugas harian yang diukur berdasarkan *key performance indicator (KPI)* pada setiap tanggungjawab utama pemangku jabatan.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya.
- Ade, K. 2014. *Pengaruh Kapasitas Sumber Daya Manusia, Pemanfaatan Teknologi Informasi, dan Sistem Pengendalian Intern Akuntansi Terhadap Nilai Informasi Pelaporan Keuangan Pemerintah Daerah Pemerintah Kota Bandar Lampung*. Bandar Lampung : Fakultas Ekonomi Bisnis. UNILA.
- Eko, Widodo Suparno. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Fahmi, Irham. (2014). *Perilaku Organisasi: Teori, Aplikasi, dan Kasus*. Cetakan Kedua. Bandung : CV. Alfabeta. Anggota IKAPI.
- Rivai, Veithzal. & Sagala, Ella Jauvani. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk perusahaan*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- S. P, Hasibuan, Malayu. 2013. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta : PT Bumi Askara
- Suwatno. & Priansa, D. 2011. *Manajemen SDM dalam organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung : Alfabeta
- T. Hani Handoko. 2010. *Manajemen Personalia & Sumberdaya Manusia*. Edisi kedua. Yogyakarta : BPFE UGM.
- T. Hani Handoko. 2011 *Manajemen*. Edisi Kedua. Yogyakarta : BPFE UGM.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Parsada.

Lampiran

Berikut daftar lampiran yang terlampir pada Laporan Praktek Kerja Nyata adalah sebagai berikut :

1. Lampiran 1 : Contoh Formulir Penilaian Kinerja Berdasarkan Aspek Hasil Kerja
2. Lampiran 2 : Contoh Formulir Penilaian Kinerja Berdasarkan Aspek Kompetensi
3. Lampiran 3 : Contoh Formulir Penilaian Kinerja Berdasarkan Aspek Komitmen
4. Lampiran 4 : Rincian Daftar Pegawai Tetap
5. Lampiran 5 : Permohonan Tempat PKN
6. Lampiran 6 : Surat Jawaban Persetujuan PKN
7. Lampiran 7 : Daftar Absensi PKN
8. Lampiran 8 : Nilai Hasil PKN
9. Lampiran 9 : Persetujuan Penyusunan Laporan PKN
10. Lampiran 10 : Kartu Konsultasi

Lampiran 1



Laporan Penilaian Kinerja :

Komponen Hasil Kerja (50%)

Indeks : 0.00



HASIL KERJA

Indeks : 0.00

Memastikan terkelolanya informasi/data/laporan dan administrasi sesuai fungsinya (30%)

KPI 1 : Kualitas informasi/data/laporan yang disampaikan (100%)

Target : Rata-rata N (terhadap seluruh jenis laporan berdasarkan SLA) dan Lengkap (konten/data/informasi) skala ordinal

Verifikasi (sumber Data) : Jenis laporan sesuai fungsinya

Asumsi : data dan laporan lengkap

Poin : 0.00

Kriteria

No	Nama	Deskripsi
6	Kinerja Unggul	Rata-rata N (terhadap seluruh jenis laporan berdasarkan SLA), Lengkap (konten/data/informasi), memberikan analisa atau telaahan dan rekomendasi dan diimplementasikan
5	Sangat Baik	Rata-rata N (terhadap seluruh jenis laporan berdasarkan SLA), Lengkap (konten/data/informasi), memberikan analisa atau telaahan dan rekomendasi
4	Baik	Rata-rata N (terhadap seluruh jenis laporan berdasarkan SLA) dan Lengkap (konten/data/informasi)
3	Kurang Berprestasi	Rata-rata N+1 - N+3 (terhadap seluruh jenis laporan berdasarkan SLA) dan atau kurang lengkap, dan atau ada revisi konten
2	Sangat Kurang Berprestasi	Rata-rata N+4 -N+6 (terhadap seluruh jenis laporan berdasarkan SLA), dan atau kurang lengkap, dan atau ada revisi konten/data/informasi
1	Tidak Berprestasi	Rata-rata > N+6 (terhadap seluruh jenis laporan berdasarkan SLA) dan tidak lengkap

Aktivitas

No	Aktivitas	Identification	Analysis	Solution
1	Informasi/Data/Laporan tersampaikan dengan baik dan benar			
2	Informasi/Data/Laporan tersampaikan dengan tepat waktu			

Pembinaan Kinerja

Tanggal	Pencapaian	Detil	Lampiran	Status
---------	------------	-------	----------	--------

Evaluasi Kinerja



Memastikan terlaksananya kegiatan yang berkaitan dengan fungsi MPKP (25%)

KPI 1 : % jumlah kegiatan credentialing/ recredentialing faskes primer (40%)

Poin : 0.00

Target : 100 %

Verifikasi (sumber Data) : Laporan Bulanan

Asumsi : credentialing dan rekredentialing sesuai dengan sasaran

Kriteria

No	Nama	Deskripsi
6	Kinerja Unggul	Terlaksana 100 % sesuai target, jumlah faskes yang lulus credentialing > 80%
5	Sangat Baik	Terlaksana 100 % sesuai target, jumlah faskes yang lulus credentialing > 70%
4	Baik	Terlaksana 100 % sesuai target
3	Kurang Berprestasi	Terlaksana 90 - < 100 % sesuai target
2	Sangat Kurang Berprestasi	Terlaksana 80 - < 90 % sesuai target
1	Tidak Berprestasi	Terlaksana < 80 % sesuai target

Aktivitas

No	Aktivitas	Identification	Analysis	Solution
1	melakukan rekredentialing/credentialing sesuai faskes yang bekerjasama dan terdaftar			

Pembinaan Kinerja

Tanggal	Pencapaian	Detil	Lampiran	Status

Evaluasi Kinerja



Laporan Penilaian Kinerja : ERFITA CIPTANING HASTUTI (05312)

KPI 2 : % pelaksanaan program promotif & preventif sesuai rencana (35%)

Poin : 0.00

Target : 100 %

Verifikasi (sumber Data) : Laporan Promotif Preventif

Asumsi : Berdasarkan jumlah frekuensi kegiatan Promotif Preventif sesuai RKA KC

Kriteria

No	Nama	Deskripsi
6	Kinerja Unggul	Terlaksana 100 % dengan pencapaian target peserta >75%
5	Sangat Baik	Terlaksana 100 % dengan pencapaian target peserta 75%
4	Baik	Terlaksana 100 %
3	Kurang Berprestasi	Terlaksana 90 - < 100 %
2	Sangat Kurang Berprestasi	Terlaksana 80 - < 90 %
1	Tidak Berprestasi	Terlaksana < 80 %

Aktivitas

No	Aktivitas	Identification	Analysis	Solution
1	melakukan program promotif dan preventif tepat sasaran			

Pembinaan Kinerja

Tanggal	Pencapaian	Detil	Lampiran	Status
---------	------------	-------	----------	--------

Evaluasi Kinerja



Laporan Penilaian Kinerja : ERFITA CIPTANING HASTUTI (05312)

KPI 3 : % jumlah peserta prolanis dicek status kesehatan (25%)

Target : 75 %

Verifikasi (sumber Data) : Laporan Promotif Preventif

Asumsi : jumlah peserta prolanis sesuai sasaran dapat meningkat

Poin : 0.00

Kriteria

No	Nama	Deskripsi
6	Kinerja Unggul	> 90 - 100 % Peserta Rutin Terpantau serta tidak kembali berobat ke RS dan atau > 90% pasien prolanis tidak kembali berobat ke RS
5	Sangat Baik	> 75 - 90 % Peserta Rutin Terpantau dan atau > 75%-90% pasien prolanis tidak kembali berobat ke RS
4	Baik	75% Peserta Rutin Terpantau
3	Kurang Berprestasi	70 - < 75 % Peserta Rutin Terpantau
2	Sangat Kurang Berprestasi	65% - < 70 % Peserta Rutin Terpantau
1	Tidak Berprestasi	< 65 % Peserta Rutin Terpantau

Aktivitas

No	Aktivitas	Identification	Analysis	Solution
1	menjaring peserta prolanis melalui faskes primer			

Pembinaan Kinerja

Tanggal	Pencapaian	Detil	Lampiran	Status

Evaluasi Kinerja



Memastikan terlaksananya kegiatan yang berkaitan dengan fungsi MPKR (25%)

KPI 1 : % jumlah kegiatan credentialing/ recredentialing faskes rujukan (70%)

Poin : 0.00

Target : Terlaksana sesuai POA %

Verifikasi (sumber Data) : Laporan Rutin

Asumsi : credentialing dan recredentialing sesuai dengan sasaran

Kriteria

No	Nama	Deskripsi
6	Kinerja Unggul	-
5	Sangat Baik	100% credentialing, proses kerjasama sampai dengan kontrak sesuai SLA atau lebih cepat dari SLA (21 hari)
4	Baik	100%
3	Kurang Berprestasi	90% - < 100%
2	Sangat Kurang Berprestasi	80% - < 90%
1	Tidak Berprestasi	< 80%

Aktivitas

No	Aktivitas	Identification	Analysis	Solution
1	melakukan credentialing dan recredentialing ke RS yang bekerjasama			

Pembinaan Kinerja

Tanggal	Pencapaian	Detil	Lampiran	Status
---------	------------	-------	----------	--------

Evaluasi Kinerja



Laporan Penilaian Kinerja : ERFITA CIPTANING HASTUTI (05312)

KPI 2 : % penyelesaian keluhan RS terhadap BPJS Kesehatan (30%)

Target : 100 %

Verifikasi (sumber Data)

: Laporan penanganan keluhan FKRTL

Asumsi

: meminimalkan keluhan RS

Poin : 0.00

Kriteria

No	Nama	Deskripsi
6	Kinerja Unggul	-
5	Sangat Baik	100% kasus tuntas ditangani lebih cepat dari SLA
4	Baik	100% kasus tuntas ditangani sesuai SLA
3	Kurang Berprestasi	90% - < 100% kasus tuntas ditangani sesuai SLA
2	Sangat Kurang Berprestasi	80% - < 90% kasus tuntas ditangani sesuai SLA
1	Tidak Berprestasi	< 80% kasus tuntas ditangani sesuai SLA

Aktivitas

No	Aktivitas	Identification	Analysis	Solution
1	tepat dalam memberikan solusi atas keluhan permasalahan			
2	keluhan RS terselesaikan dengan baik			
3	tepat dalam memberikan solusi atas keluhan permasalahan			
4	keluhan RS terselesaikan dengan baik			

Pembinaan Kinerja

Tanggal	Pencapaian	Detil	Lampiran	Status
---------	------------	-------	----------	--------

Evaluasi Kinerja



Terlaksananya pedoman yang ditetapkan oleh organisasi (20%)

KPI 1 : Tingkat compliance dengan SOP (kebijakan/pedoman, bisnis proses/ alur kerja sesuai fungsinya/pedoman pengelolaan risiko (100%)

Poin : 0.00

Target : 100 %

Verifikasi (sumber Data)

: 1. Observasi atasan langsung 2. Tools kesesuaian perilaku dengan bispro dari MP 3. Implementasi Pengelolaan Risiko berdasarkan tools dari AMR

Asumsi

: bisnis proses berjalan sesuai ketentuan

Kriteria

No	Nama	Deskripsi
6	Kinerja Unggul	100% dan ada usulan rekomendasi penyempurnaan/perubahan kebijakan/pedoman, bisnis proses/ alur kerja, dan atau pedoman pengelolaan risiko, serta diimplementasikan di unit kerja
5	Sangat Baik	100% dan ada usulan rekomendasi penyempurnaan/perubahan kebijakan/pedoman, bisnis proses/ alur kerja, dan atau pedoman pengelolaan risiko
4	Baik	100%
3	Kurang Berprestasi	90% - < 100%
2	Sangat Kurang Berprestasi	> 80% - < 90%
1	Tidak Berprestasi	≤ 80%

Aktivitas

No	Aktivitas	Identification	Analysis	Solution
1	melakukan dan memastikan verifikasi sesuai dengan bisnis proses perusahaan			
2	melakukan dan memastikan verifikasi sesuai permenkes dan kaidah koding			

Pembinaan Kinerja

Tanggal	Pencapaian	Detil	Lampiran	Status

Lampiran 2

Komponen Pengembangan Kompetensi (30%)

Indeks : 0.00



PENGEMBANGAN KOMPETENSI

Indeks : 0.00

NAMA KOMPETENSI : Health Care Cost Containment (HCC) (35%)

Model Kompetensi : 3 Kompetensi Individu : 2 Kesenjangan : -1 Target : 1

Poin : 0.00

Aktivitas

No	Aktivitas	Identification	Analysis	Solution
1	melakukan pengendalian biaya pelayanan kesehatan secara prospektif, concurrent maupun retrospektif.			

Pembinaan Kinerja

Tanggal	Detil	Lampiran
---------	-------	----------

Evaluasi Kinerja

NAMA KOMPETENSI : Flexibility (FLEX) (35%)

Poin : 0.00

Model Kompetensi : 2 Kompetensi Individu : 1 Kesenjangan : -1 Target : 2

Kriteria

No	Nama	Deskripsi
6	Selalu	Menunjukkan perubahan perilaku sesuai dengan standard perilaku pada level kompetensi yang dikembangkan dan secara konsisten ditunjukkan, dan sering menunjukkan perilaku yang ada di standard perilaku pada level yang lebih tinggi dari target level kompetensi yang dikembangkan
5	Sangat Sering	Menunjukkan perubahan perilaku sesuai dengan standard perilaku pada level kompetensi yang dikembangkan dan secara konsisten ditunjukkan, serta sesekali menunjukkan perilaku yang ada di standard perilaku pada level yang lebih tinggi dari target level kompetensi yang dikembangkan
4	Sering	Menunjukkan perubahan perilaku sesuai dengan standard perilaku pada level kompetensi yang dikembangkan dan perilaku tersebut secara konsisten ditunjukkan
3	Kadang-Kadang	Menunjukkan perubahan perilaku sesuai dengan rencana pengembangan Kompetensi sesuai dengan standard perilaku pada level kompetensi yang dikembangkan namun belum secara konsisten perilaku tersebut ditunjukkan
2	Jarang	Tidak menunjukkan perubahan perilaku namun menunjukkan usaha perbaikan perilaku sesuai dengan standard perilaku pada level kompetensi yang dikembangkan
1	Tidak Pernah	Tidak menunjukkan perubahan perilaku dan usaha perbaikan perilaku sesuai dengan standard perilaku pada level kompetensi yang dikembangkan

Aktivitas

No	Aktivitas	Identification	Analysis	Solution
1	Menyesuaikan perilaku atau pendekatan positif sesuai dengan situasi/orang yang dihadapi			

Pembinaan Kinerja

Tanggal	Detil	Lampiran

Evaluasi Kinerja

Lampiran 3

Komponen Komitmen (20%)

Indeks : 0.00

KOMITMEN

Indeks : 0.00

No	Nilai	Poin
1	Integrity	-
2	Professional	-
3	Service Excellence	-
4	Operational Efficiency	-

Lampiran 4

NO	NAMA	JABATAN STRUKTURAL
1	Tanya Rahayu P	Kepala BPJS Kesehatan Cabang Jember
2	Gatot Pramono	Kepala Kabupaten
3	Aissiyah Nur An Nisa	Kepala Bidang Penjaminan Manfaat Rujukan
4	Anang Rakhman Riyadi	Plh. Kepala Bidang Penjaminan Manfaat Primer
5	Isnar Wahyu Sudarsono	Kepala Bidang Penagihan dan Keuangan
6	Roy Winandra	Kepala Bidang Perluasan Kepesertaan dan Kepatuhan
7	Anung Budiranto	Plh. Kepala Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta
8	Reni Kartikawati	Kepala Bidang SDM, Umum dan Komunikasi Publik
9	Firman Julian	Kasir
10	Dwi Rury Nuryandari	Staf Pengelolaan Fasilitas Kesehatan Primer
11	Dian Susanti	Staf Utilisasi Pelayanan Kesehatan Primer dan Anti Fraud
12	Anggun Laily Sifriaroni	Staf Komunikasi Publik
13	Hadi Ranika	Asisten IT Help Desk
14	Dian Sulistiowati	Staf Penanganan Pengaduan Peserta
15	Ummul Hanifah	Staf Perluasan Peserta dan Kepatuhan Kab. Lumajang
16	Melia Dian Fitriana	Staf Utilisasi Pelayanan Kesehatan Rujukan dan Anti Fraud
17	Vina Nihayatus Sa'adah	Verifikator Penjaminan Manfaat Rujukan
18	Lailatul Hasanah	Verifikator Penjaminan Manfaat Kab. Lumajang
19	Ambar Dika Desta Hendrawan	Verifikator Penjaminan Manfaat Rujukan
20	Eka Nur Indah Sari	Verifikator Penjaminan Manfaat Primer
21	Randa Ardijaya	Verifikator Penjaminan Manfaat Rujukan
22	Nur Fatin Qur'Ani	Verifikator Penjaminan Manfaat Rujukan
23	Sari Yudha Agrivianti	Staf Administrasi Kepesertaan
24	Debby Ratna Puri	Verifikator Penjaminan Manfaat Rujukan
25	Tika Tyas Miranti	Staf SDM & Komunikasi Internal
26	Riska Fitriyah	Petugas Pemeriksa dan Kepatuhan
27	Mahardian Cahyadi	Verifikator Penjaminan Manfaat Rujukan

NO	NAMA	JABATAN STRUKTURAL
28	Julia Tiurma Gultom	Verifikator Penjaminan Manfaat Rujukan
29	Nirmala Asriani	Staf Pengelolaan Fasilitas Kesehatan Rujukan
30	Azhari Suwarman Puhu Gelong	Staf Administrasi Perluasan Kepesertaan
31	Qorinatus Zahroh	Verifikator Penjaminan Manfaat Kab. Lumajang
32	Nur Syamsia Octavia	Staf Front Liner
33	Indra Setiawan	Staf Umum dan Kesekretariatan
34	Aprianto Utomo	Staf Penagihan
35	Elvia Elvaretta	Staf Perencanaan dan Pembukuan
36	Lazuardi Risky Eka Putra	Relationship Officer
37	Ryan Arfiansyah	Staf Penanganan Pengaduan Peserta di RS Kab. Lumajang
38	Noor Kamilatul Azizah	Staf Utilisasi Pelayanan Kesehatan Rujukan dan Anti Fraud
39	IMARIA ROSASARI TOHARI PUTRI	PTT
40	SUDHY HARJO SASTRO WINOTO	PTT
41	OCTA DWI KRISTANTO	PTT
42	EKA ARISANDI	PTT
43	MARISA DWI MALINDA	PTT
44	INDAH CAHYANDINI	PTT
45	ANGGY RESTIA VARIANTI	PTT
46	DEBBY ISMIRA TRI YULIANDANDA	PTT
47	YUSUVA SAFRIANUR	PTT

Lampiran 5



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
 UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
 Telp. (0331) 337990 – Fax. (0331) 332150
 Email : feb@unej.ac.id

Nomor : 0699/UNL25.1.4/PM/2018 31 Januari 2018
 Lampiran : Satu Bendel
 Hal : Permohonan Tempat PKN

Yth. Kepala BPJS Kesehatan Cabang Jember
 Jl. Jawa No. 55
 Jember

Dengan ini kami beritahukan dengan hormat, bahwa guna melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Diploma III Ekonomi dan Bisnis para mahasiswa diwajibkan melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN).

Sehubungan dengan hal tersebut kami berharap kesediaan Institusi yang Saudara pimpin untuk menjadi obyek atau tempat PKN. Adapun mahasiswa yang akan melaksanakan kegiatan tersebut adalah :

NO	NAMA	NIM	PROG. STUDI
1.	Zainol Rifak	150803101028	D3 Manajemen Perusahaan

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata tersebut pada bulan : Februari- Maret 2018

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

a.n. Dekan
 Wakil Dekan I,

 Dr. Zainuri, M.Si
 NIP. 19640325 198902 1 001

Tembusan kepada Yth :
 1. Yang bersangkutan;
 2. Arsip

Lampiran 6



BPJS Kesehatan
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Nomor : 213 /VII-07/0218
Hal : Jawaban Persetujuan PKN

Jember, Februari 2018

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Jember
di
Tempat

Pertama-tama kami ucapkan terima kasih atas kepercayaannya kepada BPJS Kesehatan dalam bekerja sama dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata (PKN) yang akan dilaksanakan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Menindaklanjuti surat dari Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember nomor 0699/UN.25.1/PM/2018 tanggal 31 Januari 2018 hal Permohonan Tempat PKN, bahwa mahasiswa Fakultas Fakultas Ekonomi dan Bisnis akan melaksanakan PKN yang akan dimulai pada bulan Februari sampai dengan Maret 2018.

Berkaitan dengan hal tersebut, kami sampaikan bahwa BPJS Kesehatan menerima mahasiswa tersebut untuk melaksanakan PKN. Dalam melaksanakan kegiatan tersebut, mahasiswa akan ditugaskan untuk membantu kegiatan operasional sesuai kebutuhan yang ada dan wajib mematuhi aturan yang telah ditetapkan BPJS Kesehatan Cabang Jember, serta diharapkan dapat melampirkan foto copy kartu kepesertaan BPJS Kesehatan (KIS/Kartu BPJS Kesehatan/Kartu Askes/Kartu Jamkesmas).

Demikian kami sampaikan perhatiannya diucapkan terima kasih.



Kantor Cabang Jember
Jl. Jawa No. 55 Jember 68121
Telp. +62 331 330 268 (hunting)
Fax. +62 331 333 882
Hotline Service : 081 234 78 139
www.bpjs-kesehatan.go.id

Lampiran 7

ABSENSI
PROGRAM PKN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER

NAMA : ZAINOL RIFAK
NIM : 150803101028
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN PERUSAHAAN
TEMPAT PKN : BPJS KESEHATAN CABANG JEMBER

No.	Hari/Tanggal	Jam	Kegiatan	Paraf
1	Kamis; 08 Feb 2018	07:30 - 17:00	Perkenalan kepada kepala cabang BPJS Kesehatan Jember	
2	Jum'at; 09 Feb 2018	07:30 - 17:00	Penempatan bidang kejiwa	
3	Senin; 12 Feb 2018	07:30 - 17:00	Membantu pelayanan terhadap peserta BPJS Kesehatan	
4	Selasa; 13 Feb 2018	07:30 - 17:00	Mengikuti sosialisasi Program JKN-KIS dari BPJS Kesehatan Cabang Jember	
5	Rabu; 14 Feb 2018	07:30 - 17:00	Membantu pelayanan terhadap Peserta BSS Kesehatan	
6	Kamis; 15 Feb 2018	07:30 - 17:00	Membantu pelayanan terhadap peserta BPJS Kesehatan (korporasi)	
7	Senin; 19 Feb 2018	07:30 - 17:00	Membantu pelayanan terhadap peserta BSS Kesehatan (korporasi)	
8	Selasa; 20 Feb 2018	07:30 - 17:00	Melakukan penagihan lunas tunggakan peserta BSS Kesehatan via telephone	
9	Rabu; 21 Feb 2018	07:30 - 17:00	Mencari, merekap, dan verifikasi data claim peserta BSS Kesehatan di RSUD SOEBANDI	
10	Kamis; 22 Feb 2018	07:30 - 17:00	Entry Data WTA (walk through Audit) / survei kepuasan peserta	
11	Jum'at; 23 Feb 2018	07:30 - 17:00	Melakukan penagihan tunggakan lunas peserta BSS Kesehatan via telephone.	
12	Senin; 26 Feb 2018	07:30 - 17:00	Melakukan inisiasi rekoniliasi data Badan Usaha via telephone	
13	Selasa; 27 Feb 2018	07:30 - 17:00	SAKIT	

14	Rabu;28 Feb 2018	07:30 - 17:00	Melakukan penarikan uran tunggukan peserta BPJS Kesehatan via telephone	
15	Kamis;01 Mar 2018	07:30 - 17:00	Melakukan penarikan uran tunggukan peserta BPJS Kesehatan via telephone	
16	Jum'at;02 Mar 2018	07:30 - 17:00	Mencari dan merekap berkas claim peserta BPJS kesehatan	
17	Senin;05 Mar 2018	07:30 - 17:00	Membantu pelayanan terhadap Peserta BPJS Kesehatan (Korporasi)	
18	Selasa;06 Mar 2018	07:30 - 17:00	Membantu pelayanan terhadap Peserta BPJS Kesehatan (Korporasi)	
19	Rabu;07 Mar 2018	07:30 - 17:00	Membantu pelayanan terhadap peserta BPJS Kesehatan (Korporasi)	
20	Kamis;08 Mar 2018	07:30 - 17:00	Membantu pelayanan terhadap peserta BPJS Kesehatan (Korporasi)	
21	Jum'at;09 Mar 2018	07:30 - 17:00	Membantu pelayanan terhadap peserta BPJS Kesehatan sebagai punit untuk hari terakhir mangang	

Mengetahui,
Kepala Cabang BPJS Kesehatan Jember



Lampiran 8



**NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS JEMBER**

NO	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1.	Kedisiplinan	82	A
2.	Ketertiban	82	A
3.	Prestasi Kerja	83	A
4.	Kesopanan	85	A
5.	Tanggung Jawab	83	A

IDENTITAS MAHASISWA :

Nama : Zainol Rifak
NIM : 150803101028
Program Studi : Manajemen Perusahaan

IDENTITAS PEMBERI NILAI :

Nama : TIKA TYAS MIRANTI
Jabatan : STAF SDM DAN KOMUNIKASI INTERNAL
Institusi : BPJS KESEHATAN CABANG JEMBER.

Tanda Tangan dan Stempel Lembaga : 

PEDOMAN PENILAIAN

NO	ANGKA	KRITERIA
1.	≥ 80	Sangat Baik
2.	70 – 79	Baik
3.	60 – 69	Cukup Baik
4.	50 – 59	Kurang Baik

Lampiran 9



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
Email : feb@unej.ac.id

PERSETUJUAN PENYUSUNAN LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN)

Menerangkan bahwa :

Nama : Zainol Rifak
 N I M : 150803101028
 Fakultas : Ekonomi
 Jurusan : Manajemen
 Program Studi : Manajemen Perusahaan

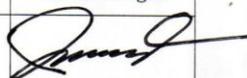
disetujui untuk menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) dengan judul :

PENILAIAN PRESTASI KERJA TERHADAP KARYAWAN BPJS KESEHATAN CABANG JEMBER.

(Revisi)

Delektangan sistem Dataran Kerja Karyawan
di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan
Cabang Jember

Dosen pembimbing :

Nama	N I P	Tanda Tangan
Dewi Prihatini, S.E., M.M., Ph.D.	19690329 199303 2 001	

Persetujuan menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini berlaku 6 (enam) bulan, mulai tanggal : 01 Februari 2018 s.d 02 Juli 2018. Apabila sampai batas waktu yang telah ditentukan masih belum selesai, maka dapat mengajukan **perpanjangan** selama 2 bulan, dan apabila masih juga belum bisa menyelesaikan, maka harus melakukan Praktek Kerja Nyata kembali.

Jember, 01 Februari 2018
 Kaprodi. Manajemen Perusahaan
 Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNEJ


 Dr. Sudaryanto, MBA, Ph.D.
 NIP. 19660408 199103 1 001.

CATATAN :

1. Peserta PKN diharuskan segera menghadap Dosen Pembimbing yang telah ditunjuk;
2. Setelah disetujui (ditandatangani), di fotokopi sebanyak 3 (tiga) lembar untuk :
 - 1) Ketua Program Studi;
 - 2) Dosen Pembimbing;
 - 3) Petugas administrasi program studi Diploma III (S0).

Lampiran 10

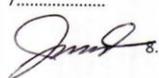
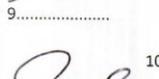
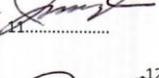
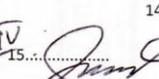


KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
Email : feb@unej.ac.id

KARTU KONSULTASI
BIMBINGAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) PROGRAM STUDI DIPLOMA 3
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS JEMBER

Nama : Zainol Rifak
 NIM : 150803101028
 Program Studi : Manajemen Perusahaan
 Judul Laporan PKN : *PENILAIAN PRESTASI KERJA TERHADAP KARYAWAN BPJS KESEHATAN CABANG JEMBER.*

Dosen Pembimbing : Dewi Prihatini, S.E., M.M., Ph.D.
 TMT_Persetujuan : 01 Februari 2018 s/d 01 Juli 2018
 Perpanjangan : 02 Juli 2018 s/d 02 September 2018

NO.	TGL. KONSULTASI	MASALAH YANG DIKONSULTASIKAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1.	9/3/2018	Perbaiki latar belakang	
2.	15/3/2018	Revisi BAB I	
3.	5/4/2018	Perbanyak membaca sumber referensi	
4.			4.....
5.	17/4/2018	Ace Bab I	
6.		Lanjutkan untuk BAB II	6.....
7.		Revisi BAB II : Referensi gunakan	7.....
8.		7s lebih baru / jangan tertata	
9.		up to date , perbaiki teknik peno- meran dan spasi	9.....
10.			10.....
11.		Ace BAB II , lanjutkan konsul- tasi BAB II .	
12.			12.....
13.		Revisi judul sub bab , penjelasan gam- bar , dll	
14.			14.....
15.		Ace BAB III , lanjutkan ke Bab IV	
16.		Ace BAB IV & V	16.....
17.		Lengkapi dgn hal 3 pembuka-	
			17.....



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121

Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150

Email : feb@unej.ac.id

23.		23.....
24.		24.....
25.		25.....
26.		26.....
27.		27.....
28.		28.....
29.		29.....
30.		30.....
31.		31.....
32.		32.....
33.		33.....
34.		34.....
35.		35.....

Laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ybs. disetujui untuk diujikan:

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Dr. Sudaryanto, MBA, Ph.D.
NIP. 19660408 199103 1 001.

Jember, 18 Mei 2018
Dosen Pembimbing

Dewi Prihatini, S.E., M.M., Ph.D.
NIP. 19690329 199303 2 001