



**PROSEDUR ADMINISTRASI PELAYANAN BPJS KESEHATAN
CABANG JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Oleh:

AYU MARDYA MAYASARI

NIM. 160803101008

**PROGAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER**

2019



**PROSEDUR ADMINISTRASI PELAYANAN BPJS KESEHATAN
CABANG JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Laporan akhir diajukan sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya
(A.Md), Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Jember

Oleh:

Ayu Mardya Mayasari

NIM. 160803101008

**PROGAM STUDI MANAJEMEN PERUSAHAAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER**

2019



**SERVICE ADMINISTRATION PROCEDURE OF BPJS KESEHATAN
BRANCH JEMBER**

REAL WORK PRACTICES REPORT

A final report submitted as a partial fulfillment of the requirements for the degree of Ahli Madya (A.Md), at study Program Diploma Company Management of The Faculty of Economics and business
University of Jember

By :

Ayu Mardya Mayasari

NIM. 160803101008

**STUDY PROGRAM OF COMPANY MANAGEMENT
DEPARTEMENT OF MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
JEMBER UNIVERSITY**

2019

JUDUL
LAPORAN PRAKTIK KERJA NYATA

PROSEDUR ADMINISTRASI PELAYANAN BPJS KESEHATAN
CABANG JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Ayu Mardya Mayasari
NIM : 160803101008
Program Studi : Diploma III Manajemen Perusahaan
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal:

09 Mei 2019

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,

Dr. Nurhayati M.M.
NIP. 19610607 198702 2 001

Sekretaris,

Dra. Lilik Farida M.Si
NIP. 19631128 198802 2001

Anggota,

Dra. Sudarshih M.Si
NIP. 19830912 200812 2 001

Mengetahui/Menyetujui
Universitas Jember Fakultas
Ekonomi dan Bisnis
Dekan,

Dr. Muhammad Miqdad, S.E., M.M., Ak., CA
NIP. 197107271 995121 001

LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

NAMA : AYU MARDYA MAYASARI
NIM : 160803101008
PROGRAM STUDI : DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS
JURUSAN : MANAJEMEN
JUDUL LAPORAN : PROSEDUR ADMINISTRASI PELAYANAN BPJS
KESEHATAN CABANG JEMBER

Jember, 15 April 2019

Mengetahui
Ketua Program Studi
D III Manajemen Perusahaan



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

Dosen Pembimbing



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

MOTTO

Orang yang kuat bukanlah orang yang pandai bergulat, tetapi orang yang kuat
adalah orang yang dapat mengendalikan dirinya ketika marah
(Nabi Muhammad SAW)

Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya
bersama kesulitan itu ada kemudahan.
(QS Al Insyirah 5 – 6)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, saya ucapkan syukur kepada Allah SWT atas segala izin agar dapat saya persembahkan karya ini untuk:

1. Kedua Orangtuaku tercinta Ibu (Menik Istiqomah) dan Ayah (Imam Yahya), yang telah mendoakan dan memberi kasih sayang sampai saat ini.
2. Adikku Zerlina Yunita Mayasari dan Zerlinda Yunita Mayasari yang telah memberikan dukungan terbaik yang selalu menjadi motivasi.
3. Guru-guru saya mulai TK sampai Perguruan Tinggi yang terhormat, yang telah memberikan saya ilmu pengetahuan dan bimbingan dengan penuh kesabaran.
4. Sahabat-sahabat saya mulai TK sampai Perguruan Tinggi yang sangat aku sayangi.
5. Teman-teman saya Diploma III Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember Angkatan 2016 yang selalu aku rindukan kebersamaan dan kekompakan kita
6. Almamaterku tercinta Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember.

PRAKATA

Dengan mengucapkan puji syukur atas karunia Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata ini dengan judul “Prosedur Administrasi Pelayanan BPJS Kesehatan cabang Jember”. Laporan ini diajukan sebagai salah satu syarat akademis guna menyelesaikan studi pada Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember.

Penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata ini terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari banyak pihak. Pada kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan dan motivasi dalam penyusunan laporan ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Muhammad Miqdad, S.E, M.M, Ak, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Sudaryanto MBA. Ph.D selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan.
3. Bapak Drs. Markus Apriono, M.M dosen pembimbing yang telah memberi bimbingan dan pengarahan dalam penyelesaian penulisan laporan ini.
4. Seluruh Dosen dan Staff Administrasi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember, terima kasih atas bekal ilmu yang telah diberikan kepada saya.
5. Ibu Tanya Rahayu Kepala Cabang BPJS Kesehatan Jember yang telah memberikan informasi dan bimbingan dalam penyelesaian penulisan laporan Tugas Akhir
6. Ibu Anggun Laily dan seluruh karyawan dan karyawan BPJS Kesehatan Jember atas kesediaannya memberi waktu dan tempat untuk melaksanakan PKN.
7. Kedua orang tua dan keluarga, terima kasih atas kasih sayang dan doa yang tak pernah putus.
8. Sahabat – sahabatku Rahmad, Tika, Widya, Yeni, Reza, Shofa, Ipak, Debby, Anisa, Sida, KSKM FEB UNEJ, yang telah memberikan doa dan dukungan

9. Teman-temanku D III Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember angkatan 2016
10. Terimakasih kepada semua pihak yang membantu saya untuk dapat menyelesaikan laporan ini

Demikian dari penyusun, semoga laporan ini dapat berguna bagi pembaca dalam memberikan referensi. Dengan keterbatasan yang saya miliki, saya menyadari bahwa dalam pengungkapan, penyajian dan pemilihan kata-kata masih kurang dari sempurna, maka saya mengharapkan kritik dan saran yang bermanfaat.

Jember, 15 April 2019

Penulis

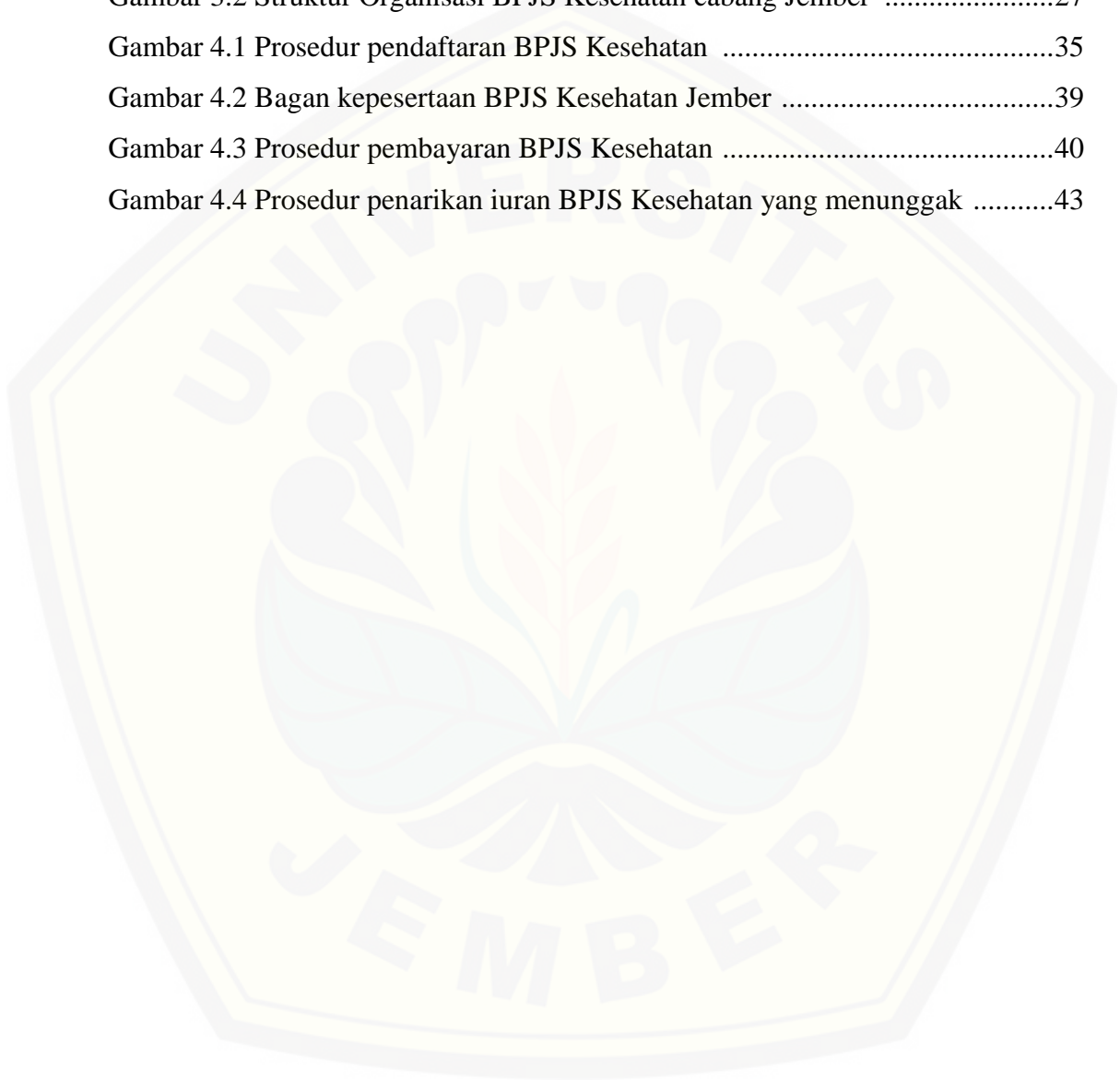
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1. Alasan Pemilihan Judul	1
1.2. Tujuan dan Manfaat Pelaksanaan PKN	4
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	4
1.2.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata	4
1.3. Objek dan Jangka Waktu PKN	5
1.3.1 Objek Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	5
1.3.2 Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	5
1.4 Bidang Ilmu	5
1.5 Jadwal Pelaksaaan Kegiatan PKN	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Pengertian Prosedur	7
2.2 Administrasi	10
2.2.1 Pengertian Administrasi	10
2.2.2 Ruang Lingkup Administrasi	11
2.3 Pelayanan	12
2.3.1 Pengertian Pelayanan	12
2.3.2 Bentuk-bentuk Pelayanan	13

2.3.3 Faktor Pendukung Pelayanan	14
2.3.4 Unsur-unsur Pelayanan	16
2.4 Pelayanan Publik	17
2.4.1 Pengertian Pelayanan Publik	17
2.4.2 Tujuan Pelayanan Publik	17
2.4.3 Kualitas Pelayanan Publik	18
2.5 Pelayanan pada BPJS Kesehatan cabang Jember	19
BAB 3. GAMBARAN UMUM INSTANSI	22
3.1 Sejarah BPJS Kesehatan Cabang Jember	22
3.1.1 Makna dan Arti Logo Perusahaan	24
3.1.2 Visi dan Misi	25
3.2 Struktur Organisasi	26
3.3 Kegiatan Pokok Perusahaan	32
3.4 Pelayanan BPJS Kesehatan Jember	32
BAB 4. HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA	34
4.1 Prosedur Administrasi Pendaftaran BPJS Kesehatan	34
4.2 Kepesertaan BPJS Kesehatan	37
4.2.1. Penerima Bantuan Iuran PBI Jaminan Kesehatan	37
4.2.2 Bukan Penerima Bantuan Iuran PBI Jaminan Kesehatan	38
4.3 Prosedur Administrasi Pembayaran BPJS Kesehatan	40
4.4 Prosedur Penarikan Iuran BPJS Kesehatan yang Menunggak	42
4.5 Identifikasi Permasalahan dan Alternatif Solusi	45
4.5.1 Identifikasi Permasalahan	45
4.5.2 Alternatif Solusi	45
BAB 5. KESIMPULAN	47
DAFTAR PUSTAKA	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo BPJS Kesehatan	24
Gambar 3.2 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan cabang Jember	27
Gambar 4.1 Prosedur pendaftaran BPJS Kesehatan	35
Gambar 4.2 Bagan kepesertaan BPJS Kesehatan Jember	39
Gambar 4.3 Prosedur pembayaran BPJS Kesehatan	40
Gambar 4.4 Prosedur penarikan iuran BPJS Kesehatan yang menunggak	43



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata6
Tabel 3.1 Karyawan BPJS Kesehatan cabang Jember28



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Formulir pendaftaran BPJS Kesehatan secara Offline	50
Lampiran 2	Virtual Account BPJS Kesehatan 2016	51
Lampiran 3	Kartu BPJS Kesehatan	52
Lampiran 4	Format pendaftaran BPJS Kesehatan secara online	53
Lampiran 5	E-ID Card BPJS Kesehatan	54
Lampiran 6	Surat Persetujuan Praktek Kerja Nyata	55
Lampiran 7	Kartu Persetujuan Penyusunan Laporan PKN	55
Lampiran 8	Daftar Hadir Praktek Kerja Nyata	55
Lampiran 9	Surat Pernyataan Praktek Kerja Nyata	55
Lampiran 10	Surat Permohonan Nilai Praktek Kerja Nyata	55
Lampiran 11	Hasil Nilai Praktek Kerja Nyata	55
Lampiran 12	Kartu Konsultasi Tugas Akhir	55

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Alasan Pemilihan Judul

Pembangunan kesehatan adalah sebagai bagian dari pembangunan nasional, dalam pembangunan kesehatan tujuan yang ingin dicapai adalah meningkatkan kesehatan masyarakat yang optimal. Tingkatan kesehatan di Indonesia kenyataan yang terjadi sampai saat ini masih rendah khususnya masyarakat miskin, hal ini dapat digambarkan bahwa angka kematian ibu dan angka kematian bayi bagi masyarakat miskin tiga kali lebih tinggi dari masyarakat tidak miskin. Mahalnya biaya kesehatan menjadi salah satu penyebab rendahnya pelayanan kesehatan. Setiap warga negara untuk memenuhi dan mewujudkan hak dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak dan kewajiban pemerintah penyediaan fasilitas kesehatan sebagai amanat Undang-Undang no 24 tahun 2011 tentang penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan adalah kesehatan merupakan *Public Good* maka dibutuhkan intervensi dari Pemerintah. BPJS Kesehatan merupakan program pemerintah Indonesia dalam rangka memberikan pelayanan dan jaminan kesehatan kepada seluruh masyarakat Indonesia.

Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan memperbaiki manajemen kualitas jasa yaitu upaya meminimalkan kesenjangan antara tingkat layanan yang disediakan organisasi dengan harapan dan keinginan masyarakat yang membutuhkan. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan. Penyelenggara pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggara, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan

penyelenggaraan, serta evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik.

Peran pemerintah terhadap warga negaranya dalam menjalankan pemerintahan salah satunya adalah dengan memberikan pelayanan public, pelayanan publik tersebut adalah pelayanan kesehatan sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah dalam mewujudkan tanggung jawab pemerintah dengan mewujudkan kesejahteraan masyarakat yaitu program jaminan kesehatan melalui Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan). Tugas BPJS Kesehatan adalah mengelola pelayanan pengurusan kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), BPJS Kesehatan Jember juga bertugas menyelenggarakan pelayanan dalam kepesertaan JKN. Program Negara JKN ini bertujuan memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat. Sistem jaminan sosial nasional yang berlaku di Indonesia saat ini melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan, Negara ingin memastikan seluruh penduduk Indonesia terlindungi oleh jaminan kesehatan yang komprehensif, adil, dan merata. BPJS Kesehatan sebagai Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terbukti memberikan banyak manfaat bagi pesertanya. Masyarakat Indonesia dengan menjadi peserta BPJS Kesehatan seluruh biaya kesehatan ditanggung oleh BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan dengan begitu jelas akan mengurangi beban biaya pengeluaran kebutuhan keluarga.

Sebagai jaminan kesehatan, BPJS Kesehatan memiliki perlindungan standar kesehatan yang cukup dengan tarif terjangkau. BPJS Kesehatan tidak memiliki perluasan jaminan seperti yang dimiliki oleh asuransi swasta. Naiknya kelas perawatan tidak ditanggung oleh pihak BPJS Kesehatan, sebab maksimal kelas perawatan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan adalah Kelas I. Tidak ada perbedaan pelayanan berobat antara peserta BPJS kelas I, II dan III saat peserta rawat jalan. Perbedaan kelas hanya terjadi saat peserta rawat inap di rumah sakit. Peserta BPJS Kesehatan kelas III atau II naik kelas maka peserta bisa naik satu tingkat di atasnya dengan selisih biaya yang ditanggung sendiri. Peserta BPJS Kesehatan Kelas I tidak dapat naik kelas kecuali peserta memiliki asuransi swasta yang dapat menanggung kenaikan kelas tersebut. BPJS Kesehatan menggunakan

sistem gotong royong di mana peserta yang sehat membantu biaya pengobatan dari peserta yang sakit, berdasarkan premi yang mereka bayarkan. Penggantian pengobatan melalui asuransi swasta bersifat perorangan dan dihitung berdasarkan premi yang dibayarkan.

BPJS Kesehatan adalah sistem yang wajib diikuti seluruh warga negara Indonesia dan warga negara asing yang telah berada di Indonesia dalam kurun waktu minimal 6 bulan. Setiap perusahaan wajib mendaftarkan pekerjanya sebagai anggota BPJS Kesehatan. Masyarakat Indonesia atau keluarga yang tidak bekerja pada perusahaan wajib mendaftarkan diri dan anggota keluarganya pada BPJS Kesehatan. Setiap peserta BPJS Kesehatan akan ditarik iuran yang besarnya sudah ditentukan. Bagi warga miskin, iuran BPJS ditanggung pemerintah melalui program Bantuan Iuran. Para pekerja wajib mendaftarkan dirinya dan membayar iuran sesuai dengan tingkatan manfaat yang diinginkan. Masyarakat Indonesia untuk menjadi peserta BPJS Kesehatan tidak hanya wajib bagi pekerja di sektor formal, tetapi pekerja informal wajib menjadi peserta BPJS Kesehatan. Pemerintah telah menetapkan target pencapaian agar seluruh warga negara Indonesia memiliki BPJS Kesehatan. Sesuai dengan pasal 14 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011. Iuran BPJS Kesehatan dibayar sesuai dengan tingkat manfaat yang didapatkan dan tersedianya program bantuan iuran khusus warga miskin.

Pemerintah daerah bersama BPJS Kesehatan Cabang Jember terus berupaya meningkatkan pelayanan serta sosialisasi ke berbagai lapisan masyarakat. Masyarakat yang telah menjadi peserta BPJS Kesehatan telah merasakan manfaatnya bagi kesehatan dan taraf hidup mereka. Salah satu manfaat yang paling dirasakan yakni murahnya biaya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di fasilitas-fasilitas kesehatan yang tersedia dan tidak mempengaruhi fasilitas pelayanan kesehatan kepada peserta, setiap peserta tetap mendapatkan pelayanan yang layak dan sesuai standar dari para dokter serta tenaga medis.

1.2 Tujuan dan Manfaat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Adapun tujuan-tujuan yang ingin dicapai dalam melaksanakan Praktek Kerja Nyata untuk:

- a. Syarat kelulusan akhir untuk mengambil gelar Ahli Madya (Amd).
- b. Menambah pengetahuan dan ketrampilan kerja.
- c. Mendapatkan tambahan pengetahuan terutama mengenai struktur organisasi dan sistem kerja di perusahaan.
- d. Bekal mempersiapkan diri terjun ke masyarakat dan dunia kerja.
- e. Menguji kemampuan pribadi dalam tata cara hubungan masyarakat di lingkungan kerja.

1.2.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

Manfaat dari kegiatan Praktek Kerja Nyata di BPJS Kesehatan cabang Jember yang dilaksanakan yaitu:

- a. Bagi Mahasiswa
 1. Memperoleh pengalaman dan mengenal dunia kerja secara nyata .
 2. Dapat mengenal dunia kerja perkantoran.
 3. Mengukur kemampuan pribadi atau ilmu pengetahuan yang dimiliki.
 4. Menciptakan dan meningkatkan semangat kerja sejak dini
 5. Dapat mengaplikasikan dan mengukur kemampuan pribadi atau ilmu pengetahuan yang diperoleh dibangku kuliah.
- b. Bagi Universitas
 1. Mengenalkan Universitas Jember di dunia perkantoran daerah Jember.
 2. Menciptakan hubungan baik antara Universitas dengan BPJS Kesehatan cabang Jember.
 3. Memantau kualitas mahasiswa di dunia kerja.

1.3 Objek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

1.3.1 Objek Praktek Kerja Nyata

Lokasi kegiatan Praktek Kerja nyata ini dilaksanakan di Kantor BPJS Kesehatan cabang Jember yang terletak di Jalan Riau No 24, Kabupaten Jember, Jawa Timur.

1.3.2 Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Jangka waktu pelaksanaan Praktek Kerja Nyata berdasarkan prosedur yaitu terhitung dari tanggal 07 Januari 2019 sampai 07 Maret 2019 yang disesuaikan dengan peraturan Program Studi Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember dengan kebijakan Kantor BPJS Kesehatan Jember.

Adapun jam kerja pada Kantor BPJS Kesehatan cabang Jember:

- a. Senin – Kamis : 07.45 – 17.00 WIB
- b. Jum'at : 07.15 – 17.00 WIB
- c. Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB
- d. Sabtu - Minggu : Libur

1.4 Bidang Ilmu

Adapun bidang ilmu yang menjadi dasar atau pedoman pelaksanaan Praktek Kerja Nyata dan Penyusunan Laporan adalah

1. Pengantar Manajemen.
2. Manajemen Sumber Daya Manusia

1.5 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata

Praktek kerja nyata ini dilaksanakan dalam kurun waktu 60 hari yang di mulai tanggal 07 Januari 2019 sampai 07 Maret 2019 sesuai ketentuan dari Program DIII Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember. Jadwal pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Nyata (magang) seperti yang tertera pada Tabel 1.1 :

Tabel 1.1 : Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata pada BPJS Kesehatan Cabang Jember.

No.	Kegiatan Praktek Kerja Nyata	Minggu Ke -								Jumlah Jam
		1	2	3	4	5	6	7	8	
1	Menyusun proposal PKN, pengajuan surat permohonan PKN kepada Instansi yang terkait, mengurus surat ijin PKN.	X								20
2	Mengenal objek PKN	X								8
3	Perkenalan dengan pimpinan dan karyawan BPJS Kesehatan cabang Jember	X	X							15
4.	Pengarahan dan penjelasan tentang gambaran umum dan tugas – tugas PKN di BPJS Kesehatan cabang Jember		X	X	X					50
5	Pelaksanaan PKN serta mengumpulkan data – data dan informasi untuk digunakan dalam menyusun Laporan PKN	X	X	X	X	X	X	X	X	195
Total jam Kegiatan Praktek Kerja Nyata										288

Sumber Data : BPJS Kesehatan Jember, 2019

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Prosedur

Kata prosedur diidentifikasi sebagai rangkaian aktivitas, tugas-tugas, langkah-langkah, keputusan-keputusan, perhitungan-perhitungan dan proses-proses, yang dijalankan melalui serangkaian pekerjaan yang menghasilkan suatu tujuan yang diinginkan, suatu produk atau sebuah akibat. Prosedur mengakibatkan sebuah perubahan.

Pengertian prosedur menurut beberapa para ahli Menurut Mulyadi (2013:5) bahwa prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.

Menurut Crisyanti (2011:143) bahwa prosedur adalah tata cara kerja yaitu rangkaian tindakan, langkah atau perbuatan yang harus dilakukan oleh seseorang dan merupakan cara yang tetap untuk dapat mencapai tahap tertentu dalam hubungan mencapai tujuan akhir. Sedangkan menurut Zaki Baridwan (2009:30) bahwa prosedur adalah suatu urutan-urutan pekerjaan klerikal (*clerical*), biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu bagian atau lebih, untuk menjamin perlakuan yang seragam terhadap transaksi-transaksi perusahaan yang terjadi.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli di atas maka dapat disimpulkan yang dimaksud dengan prosedur adalah suatu tatacara kerja atau kegiatan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan urutan waktu dan memiliki pola kerja yang tetap yang telah ditentukan demi menghasilkan suatu tujuan tertentu. Karakteristik prosedur yang dikemukakan oleh Mulyadi (2009:5) menyatakan bahwa terdapat beberapa karakteristik prosedur, diantaranya sebagai berikut:

- a. Prosedur menunjang tercapainya tujuan organisasi. Prosedur dapat mencapai tujuan organisasi karena melibatkan beberapa orang dalam melakukan kegiatan

- b. operasional organisasi dan menggunakan suatu penanganan segala kegiatan yang dilakukan oleh organisasi.
- c. Prosedur mampu menciptakan adanya pengawasan yang baik dan menggunakan biaya yang seminimal mungkin. Pengawasan atas kegiatan organisasi dapat berjalan dengan baik karena kegiatan tersebut berjalan sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Biaya yang digunakan untuk melakukan kegiatan tersebut dapat diatur seminimal mungkin karena kegiatan yang dilakukan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan
- d. Prosedur menunjukkan urutan-urutan yang logis dan sederhana. Prosedur yang dilaksanakan oleh suatu organisasi dalam menjalankan segala kegiatannya, biasanya prosedur tersebut menunjukkan rangkaian kegiatan yang harus dilaksanakan dan rangkaian tindakan tersebut dilakukan seragam.
- e. Prosedur menunjukkan adanya penetapan keputusan dan tanggung jawab. Penetapan keputusan yang dibuat oleh pimpinan organisasi merupakan keputusan yang harus dilaksanakan oleh para bawahannya untuk menjalankan prosedur kegiatan yang sudah ada. Selain itu, keputusan atas orang-orang yang terlibat dalam menjalankan prosedur tersebut, memberikan suatu tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh para pelaksana tersebut sesuai dengan tugasnya masing-masing.
- f. Prosedur menunjukkan tidak adanya keterlambatan dan hambatan. Apabila prosedur yang sudah ditetapkan oleh suatu organisasi dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku maka hambatan yang akan dihadapi oleh pelaksana kecil kemungkinan akan terjadi. Hal ini menyebabkan ketepatan waktu dalam pelaksanaan kegiatan sehingga tujuan organisasi yang ingin dicapai oleh organisasi dapat terlaksana dengan cepat.

Selain karakteristik prosedur Mulyadi (2009:5) menjelaskan mengenai manfaat dari prosedur, diantaranya sebagai berikut:

1. Lebih memudahkan dalam menentukan langkah-langkah kegiatan dimasa yang akan datang. Jika prosedur yang telah dilaksanakan tidak berhasil dalam

pencapaian tujuan organisasi maka para pelaksana dapat dengan mudah menentukan langkah-langkah yang harus diambil pada masa yang akan datang. Prosedur dapat mengetahui kesalahan-kesalahan yang terjadi sehingga pencapaian tujuan organisasi tidak berhasil.

2. Mengubah pekerjaan yang berulang-ulang menjadi rutin dan terbatas. Prosedur yang dilaksanakan secara teratur, para pelaksana tidak perlu melakukan pekerjaan secara berulang-ulang dan melakukan pelaksanaan kegiatan secara teratur dan rutin. Sehingga para pelaksana dapat melaksanakan kegiatannya secara sederhana dan hanya mengerjakan pekerjaan yang memang sudah menjadi tugasnya.
3. Program kerja yang jelas dan harus dipatuhi oleh seluruh pelaksana. Berdasarkan prosedur yang telah ditentukan oleh perusahaan, maka para pelaksana mengetahui tugasnya masing-masing. Prosedur dapat mengetahui program kerja yang akan dilaksanakan. Program kerja yang telah ditentukan dalam prosedur harus dilaksanakan oleh seluruh pelaksana.
4. Membantu dalam usaha meningkatkan produktifitas kerja yang efektif dan efisien. Prosedur yang telah diatur oleh perusahaan, maka para pelaksana harus melaksanakan tugasnya masing-masing sesuai prosedur yang berlaku. Menyebabkan produktifitas kinerja para pelaksana dapat meningkat, sehingga tercapai hasil kegiatan yang efisien dan efektif.
5. Mencegah terjadinya penyimpangan dan memudahkan dalam pengawasan. Pengawasan terhadap kegiatan yang dilaksanakan oleh para pelaksana dapat dilakukan dengan mudah bila para pelaksana melaksanakan kegiatan tersebut sesuai dengan prosedur yang akan terjadi dapat dicegah, tetapi apabila terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan kegiatan, maka akan dapat dilakukan perbaikan-perbaikan sepanjang dalam tugas dan fungsinya masing-masing

2.2 Administrasi

2.2.1 Pengertian Administrasi

Berdasarkan asal katanya administrasi berasal dari kata latin yaitu ad yang berarti intensif dan ministrare yang berarti melayani, membantu dan memenuhi. Secara etimologi administrasi berarti melayani secara insentif. Administrasi adalah sebuah bentuk usaha dan aktivitas yang berhubungan dengan pengaturan kebijakan agar dapat mencapai target atau tujuan organisasi. Administrasi memiliki peranan yang sangat krusial dalam semua aktivitas sebuah organisasi. Administrasi merupakan sebuah seni sekaligus proses. Administrasi membutuhkan kiat khusus yang sifatnya kondisional dan situasional karena selalu terkait dengan situasi, kondisi, waktu, dan tempat.

Pengertian administrasi secara sempit dapat diartikan sebagai bentuk aktivitas yang meliputi catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan sederhana, ketik-mengetik, dan kegiatan lain yang sifatnya teknis ketatausahaan. Pengertian administrasi secara luas adalah semua proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang bertujuan untuk mencapai target dengan memanfaatkan sarana dan prasarana tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna. Administrasi dalam arti luas yang dikemukakan beberapa ahli dan dikutip oleh Handyaningrat (2002:2) bahwa administrasi dalam arti luas adalah suatu proses yang pada umumnya terdapat pada semua usaha kelompok, negara, swasta, sipil, atau militer, usaha besar atau kecil, dan sebagainya. Menurut Siagian (2008:2) bahwa administrasi adalah satu keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Administrasi terdapat unsur-unsur tertentu, yaitu terdapat dua atau lebih orang di dalamnya, terjadi kerjasama antar orang tersebut yang sifatnya formal dan hirarkis, memiliki tujuan, terdapat tugas, ketersediaan sarana dan prasarana. Administrasi muncul secara bersamaan dengan munculnya peradaban manusia dimana administrasi tersebut untuk mencapai tujuan bersama. Sedangkan, menurut Sondang dan Sugio (2000:2674) bahwa administrasi adalah satu keseluruhan proses penyelenggaraan

kegiatan-kegiatan yang didasarkan pada rasio-rasio tertentu, oleh dua orang atau lebih dalam rangka pencapaian satu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dengan menggunakan sarana dan prasarana tertentu pula.

2.2.2 Ruang Lingkup Administrasi

Menurut Handyaningrat (2002:2) bawa administrasi berfungsi untuk menentukan tujuan organisasi dan merumuskan kebijaksanaan umum. Dalam proses pelaksanaannya, administrasi mempunyai tugas-tugas tertentu yang harus dilaksanakan sendiri. Tugas-tugas itulah yang biasa disebut sebagai fungsi-fungsi administrasi.

a. *Planing* (perencanaan)

Planning merupakan sebuah penyusunan rencana yang membutuhkan sebuah aktivitas administrasi, misalnya dalam pengumpulan data, pengolahan data, dan penyusunan perencanaan.

b. *Organizing* (penyusunan)

Organizing adalah suatu aktivitas menyusun dan membangun suatu komunikasi kerja antara anggota-anggota sehingga akan tercapai suatu kesatuan usaha untuk mencapai suatu tujuan-tujuan yang telah ditargetkan.

c. *Coordinating* (kordinasi)

Coordinating merupakan sebagian dari fungsi manajemen yang melakukan sejumlah aktivitas agar berjalan baik dengan menjauhi terjadinya suatu kekacauan, bentrok, kekosongan aktivitas yang dilaksanakan dengan menghubungkan, menyatukan dan menyesuaikan suatu pekerjaan bawahan yang sehingga terdapat kerjasama yang terencana dalam suatu usaha untuk mencapai suatu tujuan organisasi.

d. *Reporting* (laporan)

Reporting adalah manajemen yang berada pada suatu penyampaian perkembangan atau hasil dari suatu kegiatan dengan pemberian sebuah laporan dari tugas dan fungsi para pejabat yang lebih tinggi baik lisan ataupun tulisan yang sehingga dalam menerima suatu laporan bisa mendapatkan gambaran tentang pelaksanaan

tugas orang yang memberi laporan.

e. *Budgeting* (penyusunan anggaran)

Budgeting adalah suatu aktivitas yang mengelola dan perencanaan yang berkepanjangan yang berhubungan dengan keuangan atau anggaran.

f. *Staffing* (penempatan)

Staffing adalah salah satu fungsi dari manajemen yang menyusun personalia pada sebuah organisasi mulai dari merekrut sebuah tenaga kerja, pengembangannya sampai dengan usaha untuk setiap tenaga petugas memberi suatu daya guna yang maksimal kepada organisasi.

g. *Directing* (pengarahan atau bimbingan)

Directing merupakan salah satu fungsi manajemen yang berinteraksi dengan usaha memberi bimbingan, saran, perintah-perintah, untuk tugas yang dilakukan dengan baik dan benar-benar tertuju dari yang sudah ditentukan semula.

2.3 Pelayanan

2.3.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan yang diperlukan seseorang. Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan keputusan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik menurut (Kotler, 2006:4). Suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau masih secara fisik dan menyediakan kepuasan

pelanggan menurut (Lukman, 2006:5).

Pendapat lain mengenai pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan menurut (Ratminto dan Winarsih, 2006:3).

Pelayanan umum merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lainya sesuai dengan haknya. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.

2.3.2 Bentuk-bentuk Pelayanan

Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung untuk mencapai tujuan perusahaan atau suatu organisasi. Suatu bentuk pelayanan merupakan sesuatu yang penting guna membangun hubungan yang baik dengan para pelanggan. Menurut Moneir (2006:191) bahwa bentuk-bentuk pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan, layanan dengan perbuatan.

- a. Layanan dengan lisan. Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.
- b. Layanan dengan tulisan. Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas dari segi jumlah maupun perannya. Pelayanan melalui tulisan pada dasarnya cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan

pihak yang dilayani, satu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun proses penyelesaiannya, penetikannya, penandatanganannya, dan pengiriman kepada yang bersangkutan.

- c. Layanan dengan perbuatan. Layanan dengan perbuatan dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.

2.3.3 Faktor Pendukung Pelayanan

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serata dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Pada proses pelayanan terdapat faktor penting dan setiap faktor mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik. Moenir (2008:88) bahwa berpendapat ada enam faktor pendukung pelayanan, antara lain:

- a. Faktor Kesadaran . Faktor kesadaran ini mengarah pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari beberapa pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwa. Dengan adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan.
- b. Faktor Aturan. Aturan sebagai perangkat penting dalam segala tindakan pekerjaan seseorang. Oleh karena itu, setiap aturan secara langsung atau tidak langsung akan berpengaruh. Dengan adanya aturan ini seseorang akan mempunyai pertimbangan dalam menentukan langkahnya. Pertimbangan pertama manusia sebagai subjek aturan ditunjukkan oleh hal-hal penting:
 1. Kewenangan
 2. Pengetahuan dan pengalaman
 3. Kemampuan bahasa
 4. Pemahaman pelaksanaan
 5. Disiplin dalam melaksanakan diantaranya disiplin waktu dan disiplin kerja.

- c. Faktor Organisasi. Faktor organisasi tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja. Sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung yaitu sistem, prosedur, dan metode untuk memperlancar mekanisme kerja.
- d. Faktor Pendapatan. Faktor pendapatan yang diterima oleh seseorang merupakan imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan orang lain. Pendapatan dalam bentuk uang, iuran atau fasilitas dalam jangka waktu tertentu.
- e. Faktor Kemampuan. Faktor kemampuan merupakan titik ukur untuk mengetahui sejauh mana pegawai dapat melakukan suatu pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang diharapkan.
- f. Faktor Sarana Pelayanan. Faktor sarana yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Adapun fungsi sarana pelayanan, antara lain:
 - 1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
 - 2. Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa.
 - 3. Ketetapan susunan yang baik dan terjamin.
 - 4. Menimbulkan rasa nyaman bagi orang yang berkepentingan.
 - 5. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional.

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal, baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan tindakan dengan tanpa tulisan. Berdasarkan pendapat di atas menjelaskan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan harus memperhatikan aspek pendukung agar pelayanan dapat berjalan dengan baik.

2.3.4 Unsur-unsur Pelayanan

Suatu proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang saling mendukung jalannya kegiatan. Unsur-unsur tersebut antara lain:

1. Sistem, Prosedur, dan Metode. Dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
2. Personil. Personil lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
3. Sarana dan Prasarana. Dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalnya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.
4. Masyarakat sebagai Pelanggan. Dalam pelayanannya, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen yaitu tingkat pendidikannya maupun perilakunya. (Moenir, 2002:8).

Setiap pelayanan memang diperlukan adanya kejelasan informasi prosedur yang mudah dan tidak berbelit serta dibutuhkan usaha dari pemberi pelayanan agar dapat berjalan tertib dan lancar. Seperti contohnya petugas menerapkan sistem mengantri agar pelayanan dapat berjalan tertib.

Unsur yang juga penting selain sistem, prosedur dan metode adalah unsur personil juga memiliki peranan penting mewujudkan pelayanan yang baik. Petugas yang memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidangnya pasti akan melaksanakan tugasnya dengan baik dan memberikan layanan yang baik juga. Petugas pelayanan yang profesional dibutuhkan untuk memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Selain profesional, petugas harus melayani dengan ramah dan sabar, mengingat masyarakat sangatlah heterogen baik pendidikannya maupun perilakunya. Unsur pendukung lainnya adalah sarana dan prasarana. Pelayanan publik wajib menyediakan sarana dan prasarana bagi penggunaan layanan agar masyarakat sebagai pengguna layanan merasa nyaman. Tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap, petugas juga akan mudah memberikan layanan. Unsur yang terakhir adalah masyarakat

sebagai pengguna layanan. Masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas pelayanan. Tetapi selain memiliki hak, masyarakat juga mempunyai kewajiban untuk mematuhi prosedur pelayanan yang telah ditetapkan petugas agar terjadi keseimbangan hak dan kewajiban baik penerima layanan maupun pemberi layanan.

2.4 Pelayanan Publik

2.4.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan berkaitan erat dengan masyarakat, sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Publik berasal dari bahasa Inggris *Public* yang berarti masyarakat umum dan negara, kata publik dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai umum orang banyak dan ramai. Pelayanan publik menurut Sinambela (2006:5) adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Pendapat lain mengenai pelayanan umum dikemukakan oleh Moenir (2006:26) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material, melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

2.4.2 Tujuan Pelayanan Publik

Setiap negara pasti mengedepankan kualitas pelayanan publik dalam rangka melindungi dan memenuhi kebutuhan masyarakat, karena tujuan pokok dari pelayanan publik adalah mencapai titik maksimal kepuasan masyarakat. Peran serta pemerintah diperlukan untuk menetapkan kebijakan yang lebih aspiratif terhadap kebutuhan publik untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik yang baik, maka perlu ditunjang oleh tujuan pelayanan publik. Secara Teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari asas-asas pelayanan publik berdasarkan Sinambela (2006:5) yaitu :

- a. Transparansi, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak

yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

- b. Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifif
- d. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban yaitu pelayanan yang memperhitungkan.

2.4.3 Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. ciri-ciri yang menentukan kualitas pelayanan publik tersebut sebagai berikut :

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
- b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain.
- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-ac, kebersihan dan lain-lain.

Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi penting karena dapat memberikan manfaat bagi organisasi bersangkutan. Pelayanan Berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung

pada kepuasan pelanggan. Berdasarkan pendapat para ahli di atas kualitas pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik pelayanan jasa, barang dan administratif yang dipersepsikan oleh penerima pelayanan. Pelayanan yang dirasakan baik maka akan memuaskan, sebaliknya bila pelayanan yang diberikan tidak baik maka di persepsikan buruk. Pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan. Rendahnya kualitas pelayanan atau jasa akan tercermin dari pemberian jasa pelayanan yang diberikan dengan pemenuhan harapan pengguna pelayanan.

2.5 Pelayanan pada BPJS Kesehatan cabang Jember

BPJS Kesehatan berupaya meningkatkan pelayanan kesehatan kepada seluruh rakyat. BPJS Kesehatan merupakan lembaga atau badan pengelola yang menjalankan jaminan sosial di bidang kesehatan. Kesehatan merupakan hak masyarakat Indonesia, pemerintah sebagai wakil dan pelaksana kebijakan negara harus mampu mewujudkan masyarakat yang sehat dan sejahtera. Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial yang sehat masyarakat bisa lebih produktif untuk bekerja dan mendukung negara mewujudkan cita-citanya. BPJS Kesehatan sebagai Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terbukti memberikan banyak manfaat bagi pesertanya. Masyarakat Indonesia dengan menjadi peserta BPJS Kesehatan seluruh biaya kesehatan ditanggung oleh BPJS Kesehatan. Pengurangan beban biaya pengeluaran kebutuhan keluarga cukup jelas dari segi struktur perusahaan. BPJS Kesehatan merupakan bagian dari ASKES, dimana fungsinya adalah melayani bantuan sosial kesehatan layaknya asuransi kesehatan dari pemerintah. Kepesertaannya bersifat wajib bagi seluruh warga negara

Indonesia dan warga negara asing yang telah bekerja minimal selama enam bulan di Indonesia. Kehadiran Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan menjadi bukti keseriusan Pemerintah dalam memberikan layanan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia dan menyediakan alternatif selain menggunakan asuransi kesehatan tanpa menolak menjadi bagian dari BPJS kesehatan.

Kehadiran BPJS Kesehatan yang membawa manfaat terbaik bagi masyarakat akan perlindungan kesehatan. Masyarakat Indonesia banyak yang mengalami manfaat kemudahan dalam pelayanan kesehatan. BPJS kesehatan cabang Jember menerapkan sejenis subsidi silang dalam prakteknya, karena jika dicermati lebih jauh akan terlihat bahwa dana peserta yang tidak (belum) sakit, dimanfaatkan terlebih dahulu bagi mereka yang membutuhkan dan tidak menghilangkan hak kita sebagai anggota BPJS Kesehatan. Salah satu manfaat ketika ikut serta menjadi peserta BPJS Kesehatan adalah ikut membantu mereka yang kekurangan. Dikondisi ini, secara tidak langsung fungsi social sebagai mahluk sosial telah dilaksanakan oleh BPJS Kesehatan cabang Jember tanpa perlu campur tangan sebagai anggota. Dalam tanggung jawabnya sebagai pelaksana amanat undang-undang, tanggung jawab BPJS Kesehatan cabang Jember cukup berat, selain tanggung jawab sosial yang memang menjadi roh utama, BPJS Kesehatan cabang Jember harus menjalankan beberapa tugas lain, agar keberlangsungan dan profesionalitas tetap terjaga. Perlindungan sosial adalah jaminan sosial atau *social security*. Jaminan sosial yang berbasis gotong royong antar warga melalui pembayaran iuran. Bentuk inilah yang diadopsi BPJS kesehatan. Dalam nomenklatur akademik dikenal sebagai model asuransi sosial atau *social insurance model*.

Pemerintah daerah Jember bersama BPJS Kesehatan Cabang Jember terus berupaya meningkatkan pelayanan serta sosialisasi ke berbagai lapisan masyarakat. Saat ini biaya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan sangatlah mahal, namun dengan adanya program yang dijalankan berdasarkan asas gotong royong yaitu JKN-KIS, sudah banyak warga Indonesia yang menjadi pesertanya tertolong dan merasakan manfaat yang sangat besar dalam mendapatkan pengobatan. Tidak sedikit

masyarakat yang telah menjadi peserta BPJS Kesehatan telah merasakan manfaatnya bagi kesehatan dan taraf hidup mereka. Salah satu manfaat yang paling dirasakan yakni murahnya biaya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di fasilitas-fasilitas kesehatan yang tersedia dan tidak mempengaruhi fasilitas pelayanan kesehatan kepada peserta. Setiap peserta tetap mendapatkan pelayanan yang layak dan sesuai standar dari para dokter serta tenaga medis. Peran pemerintah terhadap warga negaranya dalam menjalankan pemerintahan salah satunya adalah dengan memberikan pelayanan publik. Salah satu pelayanan publik tersebut adalah pelayanan kesehatan sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah, dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat yaitu dengan program jaminan kesehatan melalui BPJS Kesehatan. Sebagaimana tugas BPJS Kesehatan dalam mengelola pelayanan pengurusan kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), BPJS Kesehatan Jember juga bertugas menyelenggarakan pelayanan dalam kepesertaan JKN. Program Negara yang bertujuan memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat.

BPJS Kesehatan cabang Jember terus memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada semua peserta dan calon peserta BPJS Kesehatan langsung melalui kantor cabang yang telah dibuka dikantor cabang Jember. Mulai dari pelayanan pendaftaran baru hingga keluhan terhadap layanan BPJS Kesehatan. Peserta maupun calon peserta di daerah Jember sekitar yang memiliki kepentingan mengenai program BPJS Kesehatan, peserta dapat datang ke kantor BPJS Kesehatan cabang Jember. Pelayanan BPJS Kesehatan cabang Jember diantaranya:

- a. Melakukan dan 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, membayarkan pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial.
- f. Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program Jaminan Sosial.

BAB 3. GAMBARAN UMUM INSTANSI

3.1 Sejarah BPJS Kesehatan Cabang Jember

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 atau *universal health insurance* yang saat itu mulai diterapkan di banyak negara maju dan tengah berkembang pesat. Kepesertaannya pada saat itu baru mencakup pegawai negeri sipil beserta anggota keluarganya saja. Siwabessy yakin suatu hari nanti, klimaks dari pembangunan derajat kesehatan masyarakat Indonesia akan tercapai melalui suatu sistem yang dapat menjamin kesehatan seluruh warga bangsa ini.

Pada Tahun 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 selang beberapa waktu kemudian. 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. PT Askes (Persero) pada Januari 2005 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

urannya 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. Peserta PJKMU 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). Peresmian BPJS Kesehatan langkah menuju cakupan kesehatan semesta semakin nyata pada 1 Januari 2014, sebagai transformasi dari PT Askes (Persero). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) menunjuk PT Askes (Persero) sebagai penyelenggara program jaminan sosial di bidang kesehatan, sehingga PT Askes (Persero) pun berubah menjadi BPJS Kesehatan pada tahun 2014 hingga sekarang. Program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan untuk memastikan seluruh penduduk Indonesia terlindungi oleh jaminan kesehatan yang komprehensif, adil, dan merata.

Pembentukan BPJS Kesehatan kemudian dibukalah kantor cabang-cabang BPJS Kesehatan di Indonesia. Kantor BPJS Kesehatan salah satunya kantor cabang Jember merupakan penerapan dari beberapa Undang-Undang yang berlaku di Indonesia. Undang-Undang yang mengatur banyak hal termasuk pemberian jaminan kesehatan yang akhirnya diwujudkan menjadi BPJS Kesehatan yang dahulunya merupakan Jamsostek.

BPJS Kesehatan Jember adalah sebuah lembaga milik negara yang masuk dalam kategori BUMN. Pemerintah Indonesia secara khusus memberi tugas penting pada BPJS Kesehatan kantor cabang untuk menyelenggarakan jaminan dan pemeliharaan kesehatan bagi masyarakat tiap daerah di Indonesia tanpa terkecuali. Semua masyarakat sipil, PNS, TNI atau POLRI, Veteran, Penisunan PNS, dan Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dijamin oleh BPJS Kesehatan.

BPJS Kesehatan diresmikan pertama kali oleh pemerintah pada tanggal 31 Desember 2013. Berselang sehari setelah diresmikan atau tepatnya 1 Januari 2014, BPJS Kesehatan membuka cabang pada tiap daerah di Indonesia . Salah

satunya kantor BPJS Kesehatan cabang Jember yang resmi beroperasi dan melayani semua masyarakat di daerah Jember dan sekitarnya melalui Rumah Sakit atau lembaga kesehatan lain yang ditunjuk atau bekerja sama. BPJS Kesehatan Kabupaten Jember dulu berada di jalan Jawa dan sekarang memiliki kantor baru di jalan Riau BPJS Kesehatan cabang Jember berpindah tempat dikarenakan luas lahan kantor lama tidak memungkinkan. BPJS Kesehatan cabang Jember sehingga pindah di kantor baru dengan luas lahan yang lebih besar memungkinkan dapat menampung lebih banyak peserta BPJS Kesehatan yang membutuhkan pelayanan. Karyawan BPJS kesehatan cabang Jember kurang lebih 30 orang diantaranya pegawai tetap dan pegawai tidak tetap. Karyawan BPJS Kesehatan bekerja dengan tata nilai revolusi mental yaitu pertama integritas dengan menjalankan setiap tugas dan tanggung jawab melalui keselarasan berpikir, berkata, dan berperilaku sesuai keadaan sebenarnya. Kedua profesional dengan karakter dalam melaksanakan tugas dengan kesungguhan, sesuai kompetensi dan tanggung jawab yang diberikan. Ketiga pelayanan prima dengan tekad dalam memberikan pelayanan terbaik dengan ikhlas kepada seluruh peserta. Keempat efisiensi operasional dengan upaya untuk mencapai kinerja optimal melalui perencanaan yang tepat dan penggunaan anggaran yang rasional sesuai dengan kebutuhan

3.1.1 Makna dan Arti Logo Perusahaan

Logo terdiri dari tiga macam warna yaitu biru, hijau, dan putih dimana warna biru melambangkan kejujuran, kepercayaan dan kedamaian, sedangkan warna hijau melambangkan kesehatan, lalu warna putih menyimbolkan bersih dan suci.



Gambar : 3.1 Logo BPJS Kesehatan

Sumber : BPJS Kesehatan, 2019

Terdapat gambar empat kepala orang dengan lengan saling bergandengan tangan yang melambangkan gotong royong. Warna biru sebagai perwakilan pihak BPJS sedangkan warna hijau sebagai perwakilan rumah sakit, keempat orang tersebut juga melambangkan para peserta BPJS yang saling bekerjasama. Semboyan BPJS Kesehatan selaras dengan yang sering disampaikan yaitu "dengan goyong royong semua tertolong".

Logo recycle warna hijau ditengah keempat orang yang menyimbolkan proses layanan kesehatan. Kata BPJS adalah kependekan dari "Badan Penyelenggara Jaminan Sosial". Kata kesehatan merupakan penjabar dari program BPJS yang bergerak dibidang social kesehatan. Warna hijau yang melambangkan jiwa raga sehat.

Gambar plus berwarna putih ditengah melambangkan rumah sakit klinik, puskesmas, dokter keluarga atau penyelenggara layanan kesehatan lainnya sebagai tempat untuk mendapatkan layanan kesehatan yang bersih.

Dibagian bawah ada kata badan penyelenggara jaminan social berwarna biru yang bermakna bisa dipercaya,jujur, serta damai.

3.1.2 Visi dan Misi

Visi adalah pandangan jauh tentang suatu perusahaan ataupun lembaga. Visi dapat di artikan sebagai tujuan perusahaan atau lembaga dan apa yang harus dilakukan untuk mencapai tujuannya tersebut pada masa yang akan datang atau masa depan. Visi tidak dapat dituliskan secara lebih jelas karena menerangkan mengenai detail gambaran sistem yang di tujuinya, ini disebabkan perubahan ilmu serta situasi yang sulit diprediksi selama masa yang panjang. Sedangkan, misi adalah suatu pernyataan tentang apa yang harus dikerjakan oleh perusahaan atau lembaga dalam usaha mewujudkan visi tersebut. Misi perusahaan di artikan sebagai tujuan dan alasan mengapa perusahaan atau lembaga itu dibuat. Misi juga akan memberikan arah sekaligus batasan-batasan proses pencapaian tujuan. Berikut adalah visi dan misi BPJS Kesehatan :

a. Visi

Terwujudnya Jaminan kesehatan yang berkualitas tanpa deskriminasi.

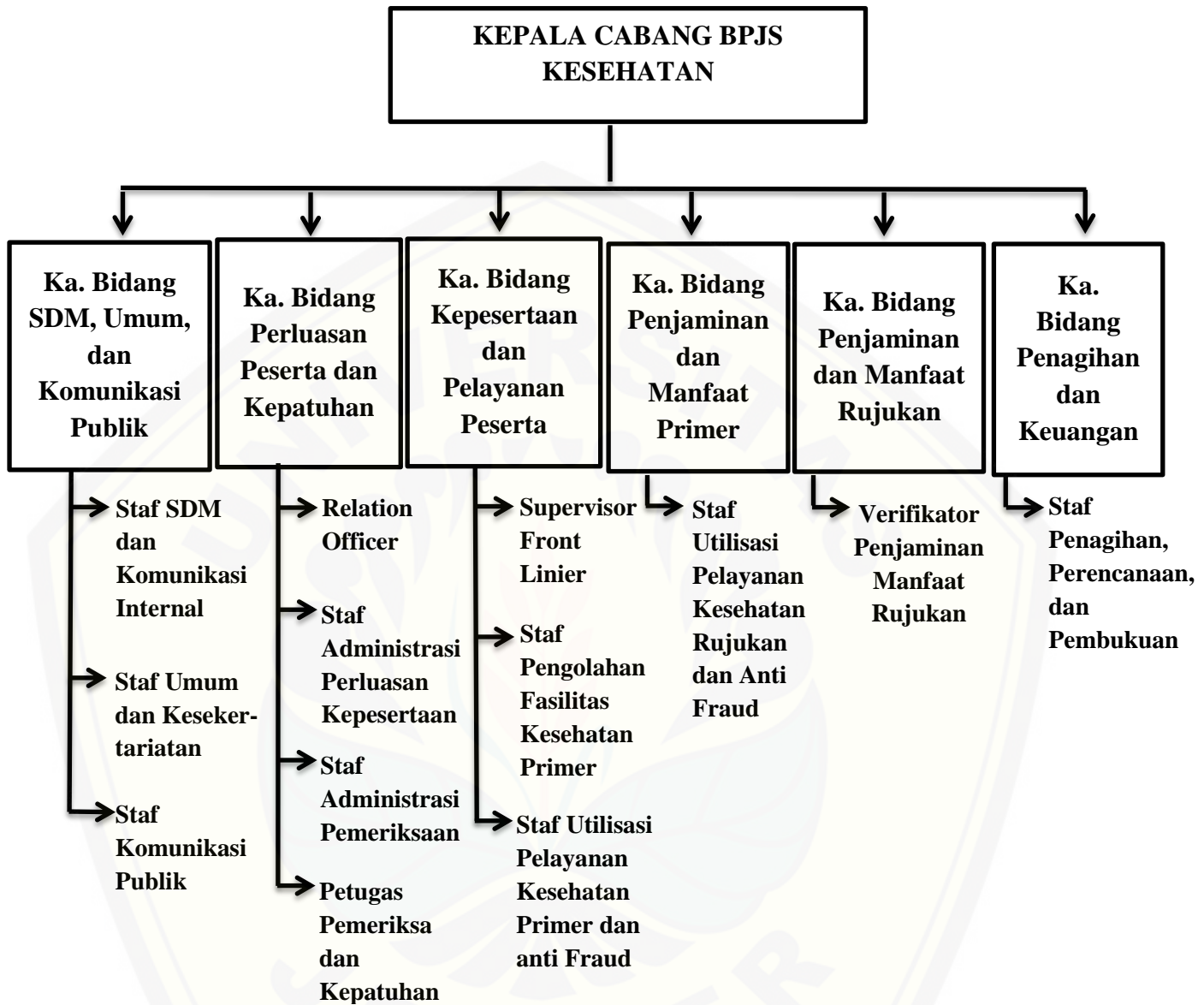
b. Misi

1. Memberikan pelayanan terbaik kepada peserta dan masyarakat.
2. Memperluas kepesertaan program jaminan kesehatan mencakup seluruh penduduk Indonesia.
3. Bersama menjaga kesinambungan finansial program jaminan kesehatan.

3.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah sebuah susunan berbagai komponen atau unit-unit kerja dalam sebuah organisasi yang ada di masyarakat. Pembagian kerja dan bagaimana fungsi atau kegiatan yang berbeda bisa dikoordinasikan dengan baik terjadi karena adanya struktur organisasi. Struktur Organisasi dalam perusahaan dapat mengetahui beberapa spesialisasi dari sebuah pekerjaan, saluran perintah, maupun penyampaian laporan. Struktur Organisasi terdapat hubungan antar komponen dan posisi yang ada di dalamnya, semua komponen tersebut mengalami saling ketergantungan, artinya masing-masing komponen di dalamnya akan saling mempengaruhi yang pada akhirnya akan berpengaruh pada sebuah organisasi secara keseluruhan.

Struktur Organisasi merupakan komponen penting yang harus ada dalam organisasi yang memuat terkait pembagian tugas dan tanggung jawab masing-masing, sebagai contoh untuk menghindari adanya tumpang tindih suatu wewenang dan tanggung jawab perorangan. Suatu organisasi baik itu kecil maupun besar dalam bentuk apapun harus mempunyai struktur organisasi yang lengkap dan jelas, untuk mengetahui dan menentukan orang-orang yang tepat untuk menduduki suatu jabatan sesuai bakat dan keahlian masing-masing. Struktur organisasi pada kantor BPJS Kesehatan menggunakan Struktur Organisasi Garis dan Staf, jenis struktur organisasi dimana pimpinan dibantu oleh staff yang ahli dalam bidang tertentu. Struktur Organisasi BPJS Kesehatan dapat digambarkan sebagai berikut pada gambar 3.2 :



Gambar 3.2 : Struktur Organisasi BPJS Kesehatan cabang Jember .

Sumber Data : BPJS Kesehatan cabang Jember, 2019.

Tabel 3.1 : Karyawan BPJS Kesehatan cabang Jember.

NO	JABATAN	NAMA
1.	Kepala cabang BPJS Kesehatan Jember	Tanya Rahayu
2.	Kepala Bidang SDM, Umum, Komunikasi Publik Staff SDM dan Komunikasi Internal Staff Umum dan Kesekretariatan Staff Komunikasi Publik	Reni Kartikawati Tika Tyas M.Rizal Robiyah Anggun Laily.S
3.	Kepala Bidang Perluasan Peserta dan Kepatuhan Relationship Officer Staff Administrasi Perluasan Kepesertaan Staff Administrasi Pemeriksaan Petugas Pemeriksa dan Kepatuhan	Supriyanto Lazuardi Risky Ashari S.P Gelang Riska Fitriah
4.	Kepala Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta Supervisor Front Liner Staff Pengelolaan Fasilitas Kesehatan Primer Staff Utilisasi Pelayanan Kesehatan Primer dan Fraud	Anung Budiranto Nur syamsia Dwi Rudy.N Dian Susanti
5.	Kepala Bidang Penjaminan dan Manfaat Primer Staff Utilisasi Pelayanan Kesehatan Rujukan dan Anti fraud	Anang Noor Kamilatul.A
6.	Kepala Bidang Penjaminan dan Manfaat Rujukan Verifikator Penjaminan Manfaat Rujukan	Aisyah Nur Annisa Ambar dika
7.	Kepala Bidang Penagihan dan Keunagan	Isnar Wahyu S.

Sumber Data : BPJS Kesehatan cabang Jember, 2019

Uraian Tugas Masing-masing Bagian dalam Struktur Organisasi

- a. Kepala Kantor Cabang merupakan pimpinan dan penanggung jawab tertinggi dalam Kantor Cabang Jember dan membawahi seluruh bagian. Tugas dan tanggung jawab Kepala BPJS Kesehatan cabang Jember antara lain:
 1. Mengkoordinir dan menggerakkan seluruh operasi kantor cabang untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan untuk kemudian dipertanggung jawabkan kepada kantor wilayah Jember.
 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 SDM, Umum, Komunikasi Publik, 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
 9. Backup data base
 10. Inventarisasi aset
 11. Pengelola dan penyajian data
 12. Penataan dan pemusnahan arsip

13. Pengelolaan surat masuk dan keluar
 14. Penyusunan kerjasama
 15. Rekonsiliasi data aset
- c. Unit Perluasan Peserta, Kepesertaan, Pelayanan Peserta, dan Kepatuhan yang 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, media cetak
 4. Laporan dan pengusulan stok blanko
 5. Memberi sanksi administrasi bila terjadi ketidak patuhan dan perubhan data
 6. Pemeriksaan data keluhan
 7. Pelayanan pendaftaran peserta individu melalui pihak ke tiga
 8. Pelayanan pendaftaran peserta kolektif
 9. Pelayanan peserta website
 10. Pelayanan pendaftaran peserta perorangan
 11. Penetapan penilaian kapitasi
 12. Laporan pengawasan dan pemeriksaan kepatuhan
 13. Update data peserta
- d. Unit Manajemen Pelayanan 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 preven
 12. Supervisi FKTP
 13. Audit mutu pelayanan FKTP
 14. Rawat inap persalinan
 15. Ambulan
- e. Manajemen Pelayanan Kesehatan Rujukan, memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :
1. Menganalisa kebutuhan fasilitas kesehatan tingkat lanjutan
 2. Interatif
 3. Pengolahan mutu
 4. Melaksanakan utilisasi rewiw
 5. Laporan kinerja FKTL
- f. Unit Penagihan dan Keuangan, memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :
1. Laporan Perpajakan
 2. Laporan PPh
 3. Membayar giro
 4. Pembayaran kapitasi
 5. Kalim 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

3.3 Kegiatan Pokok Perusahaan

Setiap Organisasi memiliki visi untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan maupun masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan dapat diwujudkan kepada masyarakat pengguna jasa. Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan dan profitabilitas. Tingkat kualitas yang lebih tinggi akan menghasilkan kepuasan peserta yang lebih tinggi. BPJS Kesehatan Jember saat ini memandang tugas peningkatan kualitas jasa sebagai prioritas utama dalam memberikan nilai tambah bagi peserta.

Pelayanan yang dilaksanakan BPJS Kesehatan adalah pelayanan dalam bidang prosedur administrasi BPJS Kesehatan Jember. Adapun Prosedurnya yaitu pendaftaran kepesertaan BPJS Kesehatan secara kolektif maupun perorangan, layanan yang dibutuhkan beserta menyerahkan kelengkapan administrasi pelayanan meliputi biaya administrasi pendaftaran peserta, penyediaan dan pemberian fasilitas kesehatan BPJS Kesehatan Jember, dan cakupan pelayanan kesehatan.

Penyelenggaraan pelayanan BPJS Kesehatan Jember pada masyarakat, diperlukan upaya peningkatan pembangunan di bidang administrasi kesehatan. Pemerintah mempunyai fungsi pelayanan yang baik dan tanggung jawab agar tujuan pemerintah di bidang kesehatan dapat mencapai hasil yang optimal melalui penempatan tenaga, sarana, dan prasarana baik dalam hitungan jumlah (kuantitas) maupun mutu (kualitas). Pelayanan BPJS Kesehatan melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk bidang administrasi kesehatan. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi Negara.

3.4 Pelayanan BPJS Kesehatan Jember

Pelayanan yang baik tentu akan memberikan hal yang baik pula untuk BPJS Kesehatan. Pelayanan BPJS Kesehatan ini merupakan wujud tanggung

jawab sosial BPJS Kesehatan. Peran pemerintah terhadap warga negaranya dalam menjalankan pemerintahan salah satunya adalah dengan memberikan pelayanan publik. Pelayanan publik tersebut adalah pelayanan kesehatan sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah dalam mewujudkan tanggung jawab pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat yaitu dengan program jaminan kesehatan melalui BPJS Kesehatan. Pelayanan umum BPJS Kesehatan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pegawai BPJS Kesehatan dengan landasan membantu peserta anggota BPJS Kesehatan melalui sistem prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan peserta sesuai dengan haknya. Tugas BPJS Kesehatan Jember dalam mengelola pelayanan pengurusan kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), dan menyelenggarakan pelayanan dalam kepesertaan JKN. Proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Unsur-unsur pelayanan BPJS Kesehatan tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya karena akan membentuk proses kegiatan (activity) pelayanan BPJS Kesehatan, antara lain :

- a. Tugas layanan BPJS Kesehatan. Dalam pelayanan umum BPJS Kesehatan harus memberikan pelayanan sesuai dengan tugas yang diterima untuk melayani semua kepentingan masyarakat.
- b. Sistem atau prosedur layanan BPJS Kesehatan. Dalam pelayanan umum BPJS Kesehatan perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- c. Kegiatan pelayanan BPJS Kesehatan. Dalam pelayanan umum BPJS Kesehatan kegiatan yang ditujukan kepada masyarakat harus bisa sepenuhnya memenuhi kebutuhan tanpa adanya diskriminasi.
- d. Pelaksana pelayanan. BPJS Kesehatan sebagai pelaksana pelayanan semaksimal mungkin mengatur dan merencanakan program secara matang agar proses pelayanan akan menghasilkan struktur pelayanan yang mudah, cepat, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami masyarakat.

BAB 5. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dari pembahasan diatas, hasil Praktek Kerja Nyata (PKN) yang telah dilaksanakan di BPJS Kesehatan Jember mulai tanggal 07 Januari 2019 sampai dengan 07 Maret 2019 diperoleh beberapa manfaat yang sangat berguna berupa pengalaman dan pengetahuan-pengetahuan secara langsung maupun tidak langsung. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Jember adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan, Kabupaten Jember, Jawa Timur. Peran pemerintah terhadap warga negaranya adalah dengan memberikan pelayanan publik sebagai salah satu bentuk tanggung jawab pemerinah dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Sebagaimana tugas BPJS Kesehatan dalam mengelola pelayanan pengurusan kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), BPJS Kesehatan Jember juga bertugas menyelenggarakan pelayanan dalam kepesertaan JKN. Berdasarkan pada Prosedur Administrasi Pelayanan BPJS Kesehatan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Prosedur administrasi pendaftaran BPJS Kesehatan Jember. Proses pendaftaran peserta BPJS Kesehatan dapat dilakukan secara kolektif maupun perorangan.
2. Kepesertaan BPJS Kesehatan Jember. Kepesertaan BPJS Kesehatan dibagi menjadi dua kelompok, yaitu Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan Peserta Bukan Penerima Bantuan Iuran (Non-PBI).
3. Prosedur administrasi pembayaran iuran BPJS Kesehatan Jember. Berikut biaya iuran untuk masing-masing kelas, seperti:
 - a. Kelas III, biaya iuran per bulan sebesar Rp 25.500.
 - b. Kelas II, biaya iuran per bulan sebesar Rp 51.000.
 - c. Kelas I, biaya iuran per bulan sebesar Rp 80.000.
4. Prosedur penarikan iuran BPJS Kesehatan yang menunggak. Pembayaran iuran BPJS Kesehatan terlambat sebulan, selain harus membayar denda, kartu BPJS Kesehatan juga berisiko akan dinonaktifkan, sehingga tidak bisa menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan gratis dari BPJS Kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

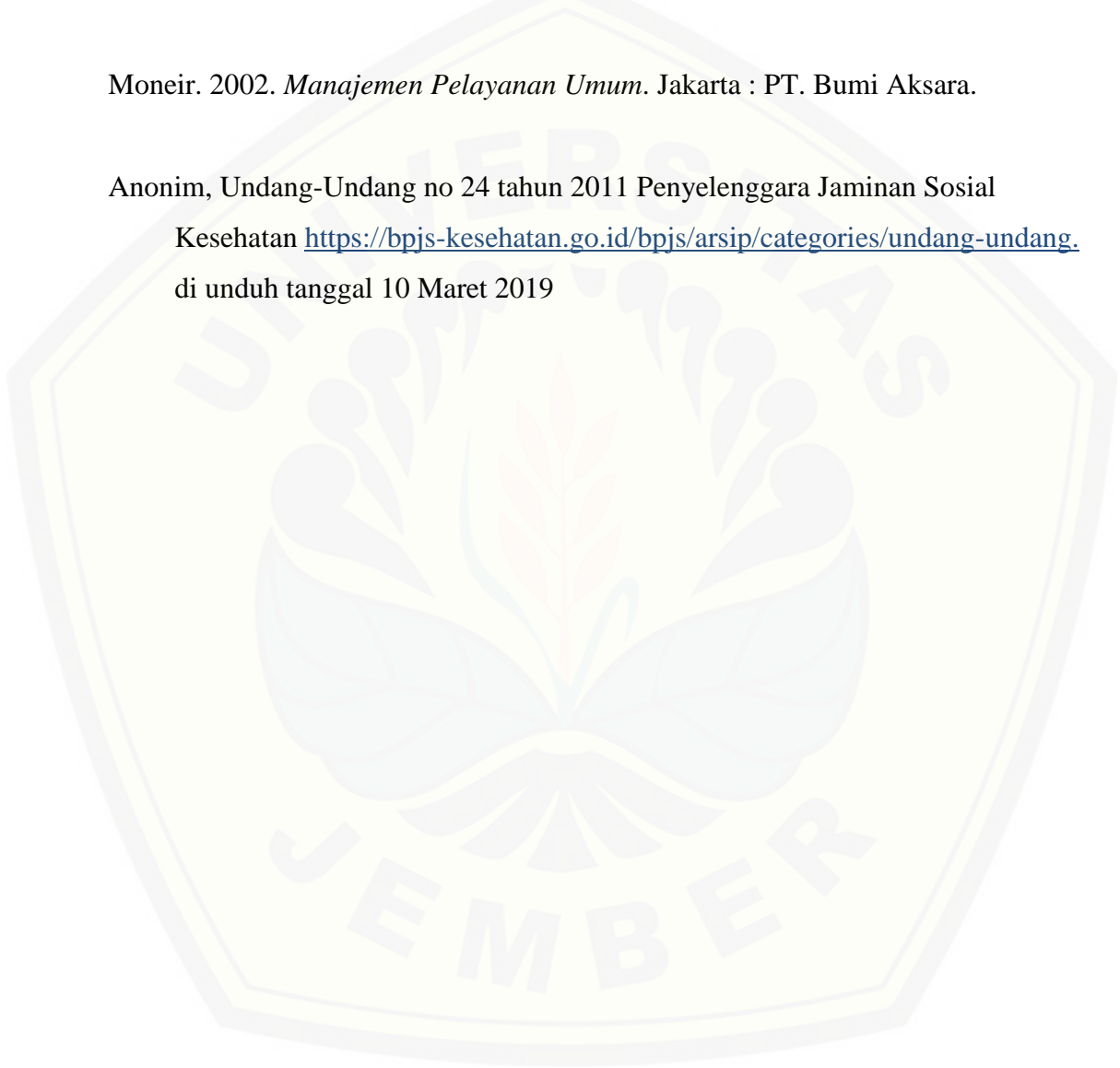
- Anonim, Gambaran Umum BPJS Kesehatan www.bpjskesehatan.com
di unduh tanggal 10 Maret 2019
- Mulyadi 2013. *Sistem Akuntansi* . Jakarta: salemba 4.
- Dewi, Irra Chrisyanti. 2011. *Pengantar Ilmu Administrasi*, PT Prestasi
Pustakaraya. Jakarta.
- Baridwan, Zaki, 2009. *Sistem Akuntansi Penyusunan Prosedur dan Metoden*.
Yogyakarta : YKPN.
- Mulyadi, 2008. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Slemba Empat.
- Handayaniingrat, Soewarno 2002. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan
Manajemen*, Gunung Agung, Jakarta.
- Sigian, Sondang., P. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi
Pertama). Jakarta: Binapura Aksara.
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Bndung : CV Alfabeta.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran (Edisi keduabelas)*. Jakarta : PT.
Macanan Jaya Cemerlang.
- Lukman, Samparan. 2001. *Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi.
- Ratmino, dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen pelayanan* . Pustaka
Pelajar Yogyakarta.

Moneir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Sinambela, LijanPoltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Moneir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Anonim, Undang-Undang no 24 tahun 2011 Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/arsip/categories/undang-undang>.
di unduh tanggal 10 Maret 2019



Lampiran 1 : Formulir pendaftaran BPJS Kesehatan secara Offline

FORMULIR DAFTAR ISIAN PESERTA
PEKERJA PENERIMA UPAH DAN PENSIONER PENYELENGGARA NEGARA
PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL - KARTU INDONESIA SEHAT (JKN-KIS)

FORMULIR 1

Nomor Identitas Peserta JKN-KIS:

Tanggal Verifikasi: Petugas Verifikasi: Petugas Entri: (Isi oleh Petugas BPJS Kesehatan)

Jenis Peserta BPJS Kesehatan

 PNS Pusat
 PNS Pusat Diperbantukan
 PNS Daerah
 PNS Daerah Diperbantukan
 PNS di POLRI
 PNS di Mabes TNI
 PNS di Kementerian Pertahanan
 Pejabat Negara

POLRI
 TNI AD
 TNI AL
 TNI AU
 PNS TNI AD
 PNS TNI AL
 PNS TNI AU
 PFPN

Penerima Pansun PNS Pusat
 Penerima Pansun PNS Daerah
 Penerima Pansun TNI
 Penerima Pansun POLRI
 Penerima Pansun Pejabat Negara
 Penerima Pansun PNS TNI
 Penerima Pansun PNS POLRI
 Veteran

Pariris Komerndekaan
 Pegawai BUMN
 Pegawai BUMD
 Pegawai Swasta

IDENTITAS PESERTA

WAJIB DIISI DENGAN LENGKAP

VERIFIKASI (V)

Nomor Kartu Keluarga:

NIK:

Nama Lengkap:

KITAS / KITAP/Nomor Visa Tinggal Terbatas/
Limited stay permit number:

Nama Gadis Ibu Kandung (untuk WNI):

Nomor Telepon / Handphone:

Alamat Domisili/Surat Menyurat:
 Jalan / Gang:
 RT/RW:
 Kelurahan / Desa:
 Kecamatan:
 Nomor NPWP (hanya angka):

Kabupaten:
 Provinsi:
 Kode Pos:

IDENTITAS ANGGOTA KELUARGA

WAJIB DIISI DENGAN LENGKAP

NO	NAMA	HUB.KELUARGA A SUAMI/STRI/ ANAK/ORANG TUAMERTUA	FASKES TK. I	FASKES DR.GIGI *	IURAN NOMINAL ATAU 1% UNTUK ANAK KE-4, DST/ORANG TUAMERTUA (**)	NOMOR KARTU PESERTA
1	<u>Kyu Mardya Mayasari</u>	<u>Anak</u>	<u>Dokterku</u>	<u>Dokterku</u>	<u>80.000</u>	

*) Faskes Dokter Gigi diisi jika memilih Faskes Tingkat Pertama Dokter Praktik Perorangan (DPP)
 **) Pilih 1% jika iuran dipotong dan disetorkan melalui kas negara/pemberi kerja

I. IDENTITAS PEKERJAAN

WAJIB DIISI DENGAN LENGKAP

Nama Instansi / Satker /Badan Usaha: Kode Entitas:

Nama Instansi Pembayar Gaji:

NIP Baru / NRP/No.Pegawai:

Golongan (PPU Penyelenggara Negara): 1 = Gol I, 2 = Gol II, 3 = Gol III, 4 = Gol IV Ruang gaji: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E

Pangkat (Untuk TNI / POLRI):

Gaji Pokok (dan tunjangan tetap untuk BU):

TMT Kerja: TMT Golongan:

Status Pegawai:

PERSETUJUAN PESERTA (INFORMED CONSENT)

- Pengguna Layanan Pendaftaran JKN-KIS memiliki uale yang cukup secara hukum untuk melaksanakan kewajiban hukum yang mengikat dari setiap kewajiban apapun yang mungkin terjadi akibat penggunaan Layanan Pendaftaran JKN-KIS;
- Mengisi dan memberikan data dengan benar dan dapat dipertanggungjawabkan;
- Mendaftarikan diri dan anggota keluarganya menjadi peserta JKN-KIS dengan status kepesertaan seumur hidup;
- Membayar iuran pertama paling cepat 14 (empat belas) hari kalender dan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender setelah virtual account diterima, untuk mendapatkan hak dan manfaat jaminan kesehatan;
- Menyetujui untuk mengulang proses pendaftaran apabila:
 - a. belum melakukan pembayaran iuran pertama sampai dengan 30 (tiga puluh) hari kalender sejak virtual account diterima; atau
 - b. melakukan perubahan data setelah 14 (empat belas) hari kalender sejak virtual account diterima dan belum melakukan pembayaran iuran pertama;
- Membayar iuran setiap bulan selambat-lambatnya tanggal 10 (sepuluh) setiap bulan;
- Menyetujui keterlambatan pembayaran iuran JKN-KIS lebih dari 1 (satu) bulan sejak tanggal 10 (sepuluh) maka penjaminan peserta akan diberhentikan sementara. Apabila dalam 45 hari setelah kepesertaan aktif kembali peserta memperoleh pelayanan rawat inap, maka peserta wajib membayar denda kepada BPJS Kesehatan sebesar 2,5 % (dua koma lima persen) dari biaya pelayanan kesehatan unit A setiap bulan tertunggak;
- Menjaga identitas Kartu JKN-KIS agar tidak rusak, hilang atau dimanfaatkan oleh orang lain yang tidak berhak;
- Melaporkan kehilangan dan kerusakan Kartu JKN-KIS kepada BPJS Kesehatan;
- Melaporkan perubahan status data peserta dan anggota keluarga, perubahan yang dimaksud adalah perubahan fasilitas kesehatan, alamat domisili, susunan keluarga/umah peserta, dan anggota keluarga tambahan. Perubahan data Peserta dilakukan selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari atau 90 (sembilan puluh) hari untuk bayt baru lahir;
- Bersedia untuk membayar iuran JKN-KIS melalui eSaldoBank untuk peserta PPU dan BP Kelas 1 dan kelas 2
- Mengikuti ketentuan dan prosedur pelayanan kesehatan yang berlaku untuk peserta JKN-KIS;
- Memerahkan kuasa kepada BPJS Kesehatan untuk menggunakan informasi media peserta baik dari rekam medis maupun dokumen pendukung lainnya jika diperlukan.

PERNYATAAN PESERTA

ya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa :

- Menyetujui bahwa iuran yang dibayarkan sebagai bukti dan tidak dikembalikan sekalipun belum mendapatkan manfaat pelayanan kesehatan dan iuran tersebut sudah dilhtaskan untuk memotong peserta lain yang membutuhkan sebagai bentuk gotong royong.
- Memerahkan kuasa kepada BPJS Kesehatan untuk mengelola dana amanat milik seluruh Peserta yang merupakan tumpuan iuran beserta hasil pengembangannya untuk pembayaran manfaat kepesertaan Peserta sesuai Peraturan Perundang-Undangan.
- Kuasi kuasa menandatangani dan menandatangani secara elektronik di aplikasi noke 2, BPJS Kesehatan berhak untuk mendapatkan data operasional penyelenggaraan proses Jaminan Kesehatan dari sebagian

Lampiran 2 : Virtual Account BPJS Kesehatan 2016

Yth. Bapak/Ibu KISMONO BUDI IRIANTO

Ini adalah Nomor Virtual Account Anda,
yang bisa dibayarkan pada Bank sebagai berikut :

- BNI	: 88888 0 1722390388
- BRI	: 88888 0 1722390388
- BTN	: 88888 0 1722390388
- MANDIRI	: 89888 0 1722390388

Sejumlah : Rp.25,500

Pembayaran dapat dilakukan pada tanggal **31/07/2016**
sampai dengan tanggal **16/08/2016**
Batas waktu pembayaran tagihan iuran adalah tanggal 10 setiap bulan berjalan

 **BPJS Kesehatan**
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

17/07/2016

Lampiran 3 : Kartu BPJS Kesehatan



Lampiran 4 : Format pendaftaran BPJS Kesehatan secara online

BPJS-Kesehatan Admission

Identitas Alamat Fasilitas Kesehatan Tingkat I Khusus WNA

Pendaftaran Peserta Baru
 Pendaftaran Anggota Keluarga berdasarkan No.Registrasi

No. Registrasi

NIK/No. eKTP

Nama Lengkap

Jenis Kelamin

Tempat Lahir

Tanggal Lahir (dd/mm/yyyy)

Status Pernikahan

Hubungan Keluarga

No. Handphone

NPWP

Kewarganegaraan ...

Kelas Perawatan dan luran yang dipilih

Kelas Perawatan

luran anda adalah Rp.

Lampiran 5 : E-ID Card BPJS Kesehatan

e-ID

BPJS Kesehatan
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Jkn
Jaminan Kesehatan Nasional

KARTU IDENTITAS PESERTA

0001256 [REDACTED]

INTAN [REDACTED]

Tanggal lahir : 15-02-20[REDACTED]

NIK : 3216165[REDACTED]

Faskes Tingkat I : CABANG BUNGIN

Kelas Rawat : III (TIGA)

14 05 2014

lipat disini

Syarat-syarat Ketentuan Umum :

1. e-ID ini diterbitkan oleh BPJS Kesehatan.
2. e-ID dibawa ketika berobat beserta identitas lainnya
3. e-ID memuat identitas peserta BPJS Kesehatan dan memiliki fungsi sama dengan kartu peserta BPJS Kesehatan.
4. Penggunaan e-ID tunduk pada ketentuan perundangan yang mengatur BPJS Kesehatan
5. e-ID hanya dipergunakan untuk kepentingan pelayanan program JKN BPJS Kesehatan
6. Pemalsuan e-ID akan mendapat ancaman hukuman sesuai perundangan yang berlaku
7. e-ID dapat dicetak dengan tinta hitam

Lampiran 6 : Surat Permohonan Tempat Praktek Kerja Nyata

Lampiran 7 : Surat Persetujuan Praktek Kerja Nyata

Lampiran 8 : Kartu Persetujuan Penyusunan Laporan PKN

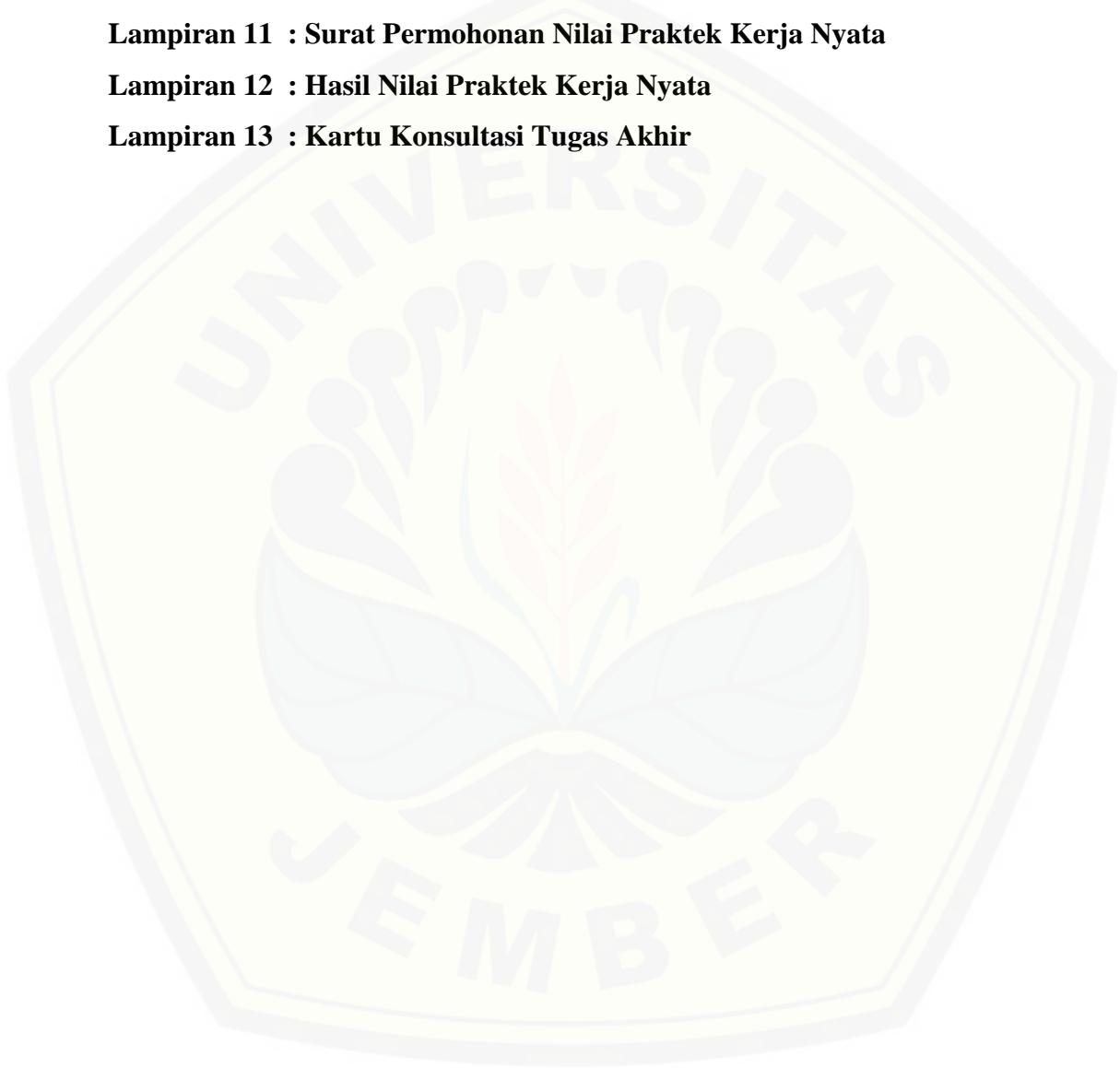
Lampiran 9 : Daftar Hadir Praktek Kerja Nyata

Lampiran 10 : Surat Pernyataan Praktek Kerja Nyata

Lampiran 11 : Surat Permohonan Nilai Praktek Kerja Nyata

Lampiran 12 : Hasil Nilai Praktek Kerja Nyata

Lampiran 13 : Kartu Konsultasi Tugas Akhir





KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Kalimantan No. 37 Kampus Bumi Tegal Boto Jember
Kontak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – (Fax). 332150
Jember 68121 – Jawa Timur

Nomor : 9744/UN.25.1.4/PM/2018
Lampiran : Satu Bendel
Hal : Permohonan Tempat PKN

18 Desember 2018

Yth. Pimpinan Kantor BPJS Kesehatan Cabang Jember
Jl.Riau No.24
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 mengharap 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	Ayu Mardya Mayasari	160803101008	D3Manajemen Perusahaan
2	Widiyantini Dewi Maharani	160803101019	D3Manajemen Perusahaan

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata tersebut pada bulan : 07 Januari - 07 Maret 2019

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



BPJS Kesehatan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Nomor : 85 /MII-07/0119
Hal : Jawaban Persetujuan PKN

Jember, 17 Januari 2019

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Jember
di
Jember

Pertama-tama kami ucapkan terima kasih atas kepercayaannya kepada BPJS Kesehatan Cabang Jember dalam bekerja sama dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata yang akan dilaksanakan oleh mahasiswa Program Diploma III Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Menindaklanjuti surat dari Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember tanggal 18 Desember 2018 hal Permohonan Tempat PKN, bahwa mahasiswa Program Diploma III Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember akan melaksanakan Praktek Kerja Nyata yang pada tanggal 07 Januari 2019 sampai dengan 07 Maret 2019

Berkaitan dengan hal tersebut, kami sampaikan bahwa BPJS Kesehatan menerima mahasiswa tersebut untuk melaksanakan Praktek Kerja Nyata. Dalam melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Nyata, mahasiswa diharapkan dapat mengembangkan dan mengaplikasikan wawasan keilmuan yang telah diperoleh dalam 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.


Kepala Cabang
Tanya Rahayu P.

AUM/LT.00.00

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



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 : AYU MARDYA MAYASARI
N I M : 160803101008
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen Perusahaan

disetujui untuk menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) dengan judul :
PELAYANAN PRIMA KANTOR BPJS JEMBER

(Revisi)

Prosedur Administrasi Pelayanan BPJS Kesehatan Cabang Jember

Dosen pembimbing :

Nama	NIP	Tanda-Tangan
Drs. Markus Apriono, M.M.	19640404 198902 1 001	

Persetujuan menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini berlaku 6 (enam) bulan, mulai tanggal : 27 Agustus 2018 s.d 31 Januari 2019. 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, 18 Juli 2019
Kaprod. Manajemen Perusahaan.
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNEJ

Drs. Sudaryanto, MBA, Ph.D.
NIP. 1966408 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).
3. (*) coret yang tidak sesuai

JURNAL KEGIATAN DAN DAFTAR ABSENSI PRAKTEK KERJA NYATA
KANTOR BPJS KESEHATAN CABANG JEMBER

NAMA : Ayu Mardya Mayasari

NIM : 160803101008

PROGRAM STUDI : Manajemen Perusahaan

No	Tanggal	Jam masuk	Jam Pulang	Paraf
1	07-01-2019	08.00 wib	17.00 wib	<i>Mardya</i>
2	08-01-2019	07.45 wib	17.00 wib	<i>Mardya</i> <i>Mardya</i>
3	09-01-2019	07.45 wib	17.00 wib	<i>Mardya</i> <i>Mardya</i>
4	10-01-2019	07.45 wib	17.00 wib	<i>Mardya</i> <i>Mardya</i>
5	11-01-2019	07.15 wib	17.00 wib	<i>Mardya</i>
6	12-01-2019			
7	13-01-2019			
8	14-01-2019	07.45 wib	17.00 wib	<i>Mardya</i> <i>Mardya</i>
9	15-01-2019	07.45 wib	17.00 wib	<i>Mardya</i> <i>Mardya</i>
10	16-01-2019	07.45 wib	17.00 wib	<i>Mardya</i> <i>Mardya</i>
11	17-01-2019	07.45 wib	17.00 wib	<i>Mardya</i> <i>Mardya</i>
12	18-01-2019	07.15 wib	17.00 wib	<i>Mardya</i> <i>Mardya</i>
13	19-01-2019			
14	20-01-2019			
15	21-01-2019	07.45 wib	17.00 wib	<i>Mardya</i> <i>Mardya</i>
16	22-01-2019	07.45 wib	17.00 wib	<i>Mardya</i> <i>Mardya</i>
17	23-01-2019	07.45 wib	17.00 wib	<i>Mardya</i> <i>Mardya</i>
18	24-01-2019	07.45 wib	17.00 wib	<i>Mardya</i> <i>Mardya</i>
19	25-01-2019	07.15 wib	17.00 wib	<i>Mardya</i> <i>Mardya</i>
20	26-01-2019			
21	27-01-2019			
22	28-01-2019	07.45 wib	17.00 wib	<i>Mardya</i> <i>Mardya</i>
23	29-01-2019	07.45 wib	17.00 wib	<i>Mardya</i> <i>Mardya</i>
24	30-01-2019	07.45 wib	17.00 wib	<i>Mardya</i> <i>Mardya</i>
24	31-01-2019	07.45 wib	17.00 wib	<i>Mardya</i> <i>Mardya</i>
26	01-02-2019	07.15 wib	17.00 wib	<i>Mardya</i> <i>Mardya</i>
27	02-02-2019			
28	03-02-2019			
29	04-02-2019	07.45 wib	17.00 wib	<i>Mardya</i>

30	05-02-2019				
31	06-02-2019	07.45 wib	17.00 wib	<i>Handwritten signature</i>	<i>Handwritten signature</i>
32	07-02-2019	07.45 wib	17.00 wib	<i>Handwritten signature</i>	<i>Handwritten signature</i>
33	08-02-2019	07.45 wib	17.00 wib	<i>Handwritten signature</i>	<i>Handwritten signature</i>
34	09-02-2019				
35	10-02-2019				
36	11-02-2019	07.45 wib	17.00 wib	<i>Handwritten signature</i>	<i>Handwritten signature</i>
37	12-02-2019	07.45 wib	17.00 wib	<i>Handwritten signature</i>	<i>Handwritten signature</i>
38	13-02-2019	07.45 wib	17.00 wib	<i>Handwritten signature</i>	<i>Handwritten signature</i>
39	14-02-2019	07.45 wib	17.00 wib	<i>Handwritten signature</i>	<i>Handwritten signature</i>
40	15-02-2019	07.15 wib	17.00 wib	<i>Handwritten signature</i>	<i>Handwritten signature</i>
41	16-02-2019				
42	17-02-2019				
43	18-02-2019	07.45 wib	17.00 wib	<i>Handwritten signature</i>	<i>Handwritten signature</i>
44	19-02-2019	07.45 wib	17.00 wib	<i>Handwritten signature</i>	<i>Handwritten signature</i>
45	20-02-2019	07.45 wib	17.00 wib	<i>Handwritten signature</i>	<i>Handwritten signature</i>
46	21-02-2019	07.45 wib	17.00 wib	<i>Handwritten signature</i>	<i>Handwritten signature</i>
47	22-02-2019	07.15 wib	17.00 wib	<i>Handwritten signature</i>	<i>Handwritten signature</i>
48	23-02-2019				
49	24-02-2019				
50	25-02-2019	07.45 wib	17.00 wib	<i>Handwritten signature</i>	<i>Handwritten signature</i>
51	26-02-2019	07.45 wib	17.00 wib	<i>Handwritten signature</i>	<i>Handwritten signature</i>
52	27-02-2019	07.45 wib	17.00 wib	<i>Handwritten signature</i>	<i>Handwritten signature</i>
53	28-02-2019	07.45 wib	17.00 wib	<i>Handwritten signature</i>	<i>Handwritten signature</i>
54	01-03-2019	07.15 wib	17.00 wib	<i>Handwritten signature</i>	<i>Handwritten signature</i>
55	02-03-2019				
56	03-03-2019				
57	04-03-2019	07.45 wib	17.00 wib	<i>Handwritten signature</i>	<i>Handwritten signature</i>
58	05-03-2019	07.45 wib	17.00 wib	<i>Handwritten signature</i>	<i>Handwritten signature</i>
59	06-03-2019	07.45 wib	17.00 wib	<i>Handwritten signature</i>	<i>Handwritten signature</i>
60	07-03-2019	07.45 wib	17.00 wib	<i>Handwritten signature</i>	<i>Handwritten signature</i>

Mengetahui,

Staff Komunikasi Publik



ANGGUN LAILY S., S.H

NIK : 05915



BPJS Kesehatan
Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

SURAT KETERANGAN

Nomor : 359/VII-07/0219

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ary Udiyanto
NPP : 03612
Jabatan : Kepala Bidang SDM, Umum & Komunikasi Publik
Instansi : BPJS Kesehatan Cabang Jember
Jalan Riau Nomor 24 Jember 68121

Menerangkan bahwa :

Nama : Ayu Mardya Mayasari
NIM : 160803101008
Jurusan : Manajemen Perusahaan
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis - Universitas Jember

Yang bersangkutan telah melaksanakan Magang Mandiri di BPJS Kesehatan Cabang Jember pada tanggal 07 Januari – 07 Maret 2019

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Ary Udiyanto

Kantor Cabang Jember
Jl. Riau No. 24 Jember 68121
Telp. +62 331 330 268 (hunting)
Fax. +62 331 333 882
www.bpjs-kesehatan.go.id



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto
Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
Jember 68121

Nomor : /UN25.1.4/KR/2019
Lampiran : 1 (satu) lembar
Perihal : **Permohonan Nilai PKN**

Yth. Pimpinan
BPJS KESEHATAN CABANG JEMBER

di –
Jember

Sehubungan telah dilaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) Mahasiswa Program Diploma 3 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember pada institusi Saudara, maka dengan hormat kami mohon penilaian terhadap mahasiswa PKN tersebut sebagaimana form penilaian terlampir. Hasil penilaian tersebut mohon dikirim kembali ke Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember dalam amplop tertutup setelah berakhirnya pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.

Demikian atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.



d.t. Dekan,
Dekan I

Dr. Zuhuri, M.Si
NIP. 196403251989021001



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto
Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
Jember 68121

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

NO	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1.	Kedisiplinan	85	A
2.	Ketertiban	85	A
3.	Prestasi Kerja	85	A
4.	Kesopanan	90	A
5.	Tanggung Jawab	90	A

IDENTITAS MAHASISWA :

Nama : AYU MARDYA MAYASARI
N I M : 160803101008
Program Studi : Manajemen Perusahaan

IDENTITAS PEMBERI NILAI :

Nama : ANGGUN LAIILY S.,S.H.
Jabatan : Staff komunikasi Publik
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



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 : AYU MARDYA MAYASARI
 NIM : 160803101008
 Program Studi : Manajemen Perusahaan
 Judul Laporan PKN : PELAYANAN PRIMA KANTOR BPJS JEMBER

Dosen Pembimbing : Drs. Markus Apriono, M.M.
 TMT_Persetujuan : 18 Februari 2019 s/d 18 Juli 2019
 Perpanjangan : 18 Juli 2019 s/d 18 September 2019

NO.	TGL. KONSULTASI	MASALAH YANG DIKONSULTASIKAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1.	30/2 2019	Konsultasi PKN, berkaitan dgn judul dan tema PKN	1.
2.			
3.	28/3 2019	Perbaiki sesuai arahan pembuatn laporan	3.
4.			4.
5.	29/3 2019	Konsultasi Bab 1, 2, 3	5.
6.	29/3 2019	Konsultasi Bab 4	6.
7.		Perbaiki sesuai smua	7.
8.	5/4 2019	Lengkapi prosedur dan sistem dgn keterangan yg detail.	8.
9.			9.
10.			10.
11.	7/4 2019	Lengkapi lampiran, perbaiki prosedur PKN, perhatikan sistematika	11.
12.			12.
13.			13.
14.	11/4 2019	Perbaiki kedelakian dan cara penulisan tabel dan gambar.	14.
15.			15.
16.			16.
17.			17.
18.	12/4 2019	Perbaiki sistematika & penulisan lengkapi lampiran	18.
19.			19.
20.	15/4 2019	Okelah siapkan ujian	20.
21.			21.
22.			22.



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

Drs. Sudaryanto, MBA, Ph.D.
NIP. 1966408 199103 1 001

Jember.....
Dosen Pembimbing

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