

**RINGKASAN LAPORAN MAGANG BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL KESEHATAN
KANTOR CABANG SURAKARTA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana



Disusun Oleh:

Denisa Faradila

2121 31768

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA

YOGYAKARTA

2024

TUGAS AKHIR
LAPORAN MAGANG
PADA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)
KESEHATAN KANTOR CABANG SURAKARTA

Dipersiapkan dan disusun oleh:

DENISA FARADILA

Nomor Induk Mahasiswa: 212131768

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada hari Selasa tanggal 14 Januari 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar

Sarjana Manajemen (S.M.)



Susunan Tim Penguji:

Pembimbing

Algifari, Drs., M.Si.

Penguji

Conny Tjandra Raharja, Dra., MM.

Yogyakarta, 7 Februari 2025
Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta
Ketua



Wisnu Prajogo, Dr., M.B.A.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRAK

Laporan tugas akhir ini menjelaskan kegiatan magang selama tiga bulan di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Surakarta. Penulis melaksanakan kegiatan magang dari 11 September 2024 hingga 19 Desember 2024 dan ditempatkan di Divisi Pelayanan dan Kepesertaan. Penulis pada Divisi Pelayanan dan Kepesertaan melakukan beberapa aktivitas, termasuk membantu dalam hal pelayanan peserta, berpartisipasi dalam kegiatan BPJS Keliling, berkontribusi pada Forum *Human Capital and Social Security Future*, melakukan rekapitulasi kuesioner, melakukan rekapitulasi tagihan iuran, dan tugas lainnya yang dibahas lebih lanjut dalam aktivitas magang. Tujuan dari kegiatan magang ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan lulus dalam meraih gelar sarjana (S1) di STIE YKPN, menerapkan teori yang telah dipelajari ke dalam dunia kerja, membangun kerja sama antara STIE YKPN dengan BPJS Kesehatan Cabang Surakarta, memperoleh pemahaman mengenai operasional dalam hal layanan kesehatan pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Surakarta, serta membantu penulis mempersiapkan diri untuk menghadapi tantangan di dunia kerja mendatang.

Kata kunci: BPJS Kesehatan Cabang Surakarta, Magang, Pelayanan, dan Rekapitulasi

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

PENDAHULUAN

Latar belakang

Pemerintah Indonesia bertanggung jawab untuk menyediakan fasilitas dan layanan kesehatan. Pada UUD 1945 pasal 28 H ayat (1) menyatakan bahwa “setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”. Ini menunjukkan perhatian pemerintah terhadap kesehatan dan kualitas hidup warga negaranya (Widada et al., 2017). Pada tanggal 1 Januari 2014 telah resmi beroperasi suatu badan yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan yakni BPJS Kesehatan. Saat ini peran teknologi sangat penting dalam bidang kesehatan, terutama dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Dengan kemajuan teknologi, sistem informasi kesehatan pada BPJS Kesehatan telah berubah menggunakan sistem digital berupa aplikasi *Mobile JKN* dan layanan PANDAWA.

Ketertarikan penulis terhadap bidang kesehatan dan didasari pemahaman bahwa bidang kesehatan memiliki dampak yang signifikan terhadap kehidupan masyarakat, membuat penulis memutuskan untuk melaksanakan magang pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Surakarta. Penulis ingin memahami masalah yang dihadapi dalam manajemen pelayanan kesehatan dan menemukan solusi yang efektif, serta mengaplikasikan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan ke situasi kerja. Dengan magang di BPJS Kesehatan, penulis berharap dapat menambah wawasan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

sekaligus memberi bekal kepada penulis untuk menghadapi persaingan di dunia kerja yang sesungguhnya.

Tujuan Magang

Adapun tujuan dilaksanakan kegiatan magang ini adalah untuk:

1. Meningkatkan keterampilan mahasiswa yang diperlukan saat memasuki dunia kerja
2. Mendapatkan wawasan tentang budaya dan dinamika kerja di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan
3. Membangun jaringan dan menjalin hubungan baik dengan pekerja yang dapat membantu mahasiswa dalam pengembangan karier di masa depan

PROFIL ORGANISASI

BPJS Kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. BPJS Kesehatan resmi beroperasi pada 1 Januari 2014. Dasar berdirinya BPJS Kesehatan ketika pemerintah mengeluarkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). JKN merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), yang diselenggarakan melalui mekanisme asuransi kesehatan sosial yang wajib. Pada tahun 2011, pemerintah mengesahkan UU Nomor 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Serta menunjuk PT Askes (Persero) sebagai penyelenggara program jaminan sosial di bidang kesehatan, sehingga PT Askes (Persero) berubah menjadi BPJS Kesehatan.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Visi dan Misi Organisasi

Visi

Menjadi badan penyelenggara yang dinamis, terpercaya, dan akuntabel untuk mewujudkan jaminan kesehatan yang memiliki kualitas, berkelanjutan, bersifat adil, dan terbuka.

Misi

1. Menggunakan layanan terintegrasi berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan yang mendukung kegiatan operasional pada BPJS Kesehatan.
2. Menyeimbangkan antara dana jaminan sosial dan biaya manfaat untuk menjaga keberlanjutan Program JKN-KIS.
3. Memberikan jaminan kesehatan yang adil dan terbuka untuk seluruh rakyat Indonesia.

Aktivitas Magang

Penulis ditempatkan pada divisi pelayanan dan kepesertaan. Berikut beberapa kegiatan yang dilakukan penulis selama magang berlangsung pada Divisi Pelayanan Peserta:

1. Penulis membantu peserta untuk melakukan registrasi *Mobile* JKN dan memberikan pemahaman mengenai fitur apa saja yang terdapat pada aplikasi *Mobile* JKN yang dapat diakses oleh peserta. Fitur tersebut seperti (1) Fitur info program JKN; (2) Fitur info lokasi fasilitas kesehatan; (3) Fitur info riwayat pelayanan; (4) Fitur rencana pembayaran bertahap (REHAP); (5) Fitur

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

penambahan peserta; (6) Fitur info peserta; (7) Fitur pendaftaran pelayanan (antrean); (8) Fitur konsultasi dokter; (9) Fitur perubahan data peserta; (10) Fitur pengaduan; (11) Fitur info ketersediaan tempat tidur; (12) Fitur info jadwal tindakan operasi; dan sebagainya.

2. Penulis menjelaskan dokumen yang diperlukan dan membantu peserta terkait perubahan fasilitas kesehatan melalui aplikasi *Mobile JKN*. Perubahan fasilitas kesehatan dapat dilakukan pada fitur perubahan data, perubahan ini dapat dilakukan minimal 3 bulan sekali dan berlaku pada tanggal satu bulan berikutnya. Peserta dapat melakukan perubahan fasilitas kesehatan kurang dari 3 bulan apabila peserta dalam penugasan dinas, pindah domisili, dan proses retribusi.
3. Penulis membantu dan memberikan pemahaman peserta mengenai dokumen yang dibutuhkan dan ketentuan saat melakukan perubahan kelas rawat melalui aplikasi *Mobile JKN*. Berikut syarat dan ketentuan perubahan kelas BPJS Kesehatan:
 - a. Peserta terdaftar di BPJS Kesehatan minimal satu tahun.
 - b. Perubahan kelas hanya dapat dilakukan oleh peserta non PBI.
 - c. Perubahan kelas berlaku bagi seluruh anggota keluarga yang tergabung dalam satu segmen.
 - d. Status kelas akan berubah pada bulan selanjutnya.
4. Penulis membantu dan menjelaskan kepada peserta terkait syarat dan ketentuan Program Pembayaran Bertahap (Rehab) bagi peserta yang mempunyai tunggakan lebih dari 3 bulan (4 sampai dengan 24 bulan) untuk dibayarkan melalui mekanisme cicilan melalui aplikasi *Mobile JKN*. Program Rehab dikhususkan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

bagi segmen pekerja bukan penerima upah (PBPU) dan peserta bukan pekerja (BP) yang mempunyai tunggakan iuran.

5. Penulis membantu peserta terkait perubahan segmen peserta melalui aplikasi *Mobile JKN*. Perubahan segmen seperti peserta PPU menjadi peserta PBPU dan peserta PBI menjadi peserta PBPU.
6. Penulis menjelaskan mengenai pendaftaran dan pembayaran iuran bagi peserta PBPU dan BP Non Penyelenggara Negara melalui aplikasi *Mobile JKN*. Untuk pembayaran iuran paling lambat tanggal 10 bulan berjalan. Peserta dapat memilih *Auto debit* melalui Bank maupun Non-Bank yang telah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan.
7. Penulis menjelaskan kepada peserta Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) mengenai besaran iuran yang harus dibayarkan tiap bulan. Iuran dibayarkan oleh peserta dengan besaran iuran antara lain:
 - a. Kelas I sebesar Rp150.000,00/orang/bulan
 - b. Kelas II sebesar Rp100.000,00/orang/bulan
 - c. Kelas III sebesar Rp42.000,00/orang/bulan (mendapatkan bantuan iuran dari Pemerintah Pusat sebesar Rp7.000,00/orang/bulan)
8. Penulis menjelaskan syarat yang diperlukan untuk pengaktifan kembali anak yang yang berusia lebih dari 21 tahun namun masih aktif kuliah, dari orang tua dengan kepesertaan pekerja penerima upah (PPU). Syarat untuk pengaktifkan kembali yaitu menyertakan surat keterangan dari sekolah/ perguruan tinggi dan bukti

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

pembayaran uang pendidikan anak yang masih berlaku sampai dengan bulan pengaktifan.

9. Penulis menjelaskan ketentuan pendaftaran bayi baru lahir. Pendaftaran bayi baru lahir memiliki ketentuan masing-masing sesuai dengan jenis kepesertaan
 - a. Bayi yang lahir dari ibu kandung yang terdaftar sebagai peserta PBI (Penerima Bantuan Iuran) akan otomatis ditetapkan sebagai peserta PBI
 - b. Kepesertaan bayi tersebut akan langsung aktif sesuai status keaktifan orang tua dengan kepesertaan pegawai penerima upah (PPU).
 - c. Apabila bayi baru lahir merupakan peserta BPBU dan BP dapat didaftarkan dengan melampirkan surat keterangan kelahiran dari RS atau fasilitas kesehatan penolong persalinan, kartu keluarga terbaru.
10. Penulis membantu layanan administrasi pada layanan PANDAWA (Pelayanan Administrasi Melalui WhatsApp). Pandawa dapat diakses oleh peserta melalui nomor 08118165165. Operasional Pandawa hari senin sampai dengan jumat, pukul 08.00 – 15.00 waktu setempat.
11. Mengikuti sosialisasi service excellence yang diselenggarakan oleh Bank Mandiri. Tujuan dari kegiatan ini untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan terkait pelayanan peserta.
12. Berkesempatan untuk berpartisipasi dalam kegiatan BPJS keliling di kecamatan Gatak, BPJS keliling di Rumah Sakit Hermina Solo, BPJS keliling di Rumah Sakit Triharsi, BPJS keliling di Rumah Sakit Dr. Oen Kandang Sapi Solo, BPJS keliling di Rumah Sakit Brayat Minulya.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

13. Berkesempatan untuk berpartisipasi melakukan sosialisasi di Man 2 Karanganyar. Sosialisasi ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat.
 14. Berkontribusi pada Forum *Human Capital and Social Security Future* yang diadakan di Ramada Suites Hotels. Penulis berkontribusi untuk melakukan kegiatan BPJS keliling dan menyediakan tempat konsultasi bagi para tamu undangan mengenai program BPJS Kesehatan serta layanan *Mobile JKN*.
 15. Berpartisipasi dalam rangka peringatan Hari Disabilitas Internasional (HDI) serta sosialisasi mengenai kemudahan layanan administrasi program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) untuk komunitas disabilitas.
 16. Berpartisipasi dalam rangka penyerahan bantuan alat bantu disabilitas bagi warga Kota Surakarta serta sosialisasi program JKN.
 17. Pengelolaan file berita acara koreksi tagihan iuran peserta.
 18. Melakukan rekapitulasi kuesioner sosialisasi program JKN di beberapa lokasi.
- Berikut beberapa kegiatan yang dilakukan penulis selama magang berlangsung pada divisi kepesertaan:

1. Melakukan rekapitulasi tagihan premi BBKPM Surakarta tahun 2020-2024.
Dalam proses rekapitulasi, penulis bertanggung jawab untuk mengumpulkan data dari dokumen terkait, mengklasifikasikan berdasarkan periode, serta memastikan bahwa semua data yang tercatat sudah benar dan dapat dipertanggung jawabkan.
2. Melakukan rekapitulasi tagihan iuran beberapa rumah sakit di tahun 2024.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Penulis diberi tanggung jawab untuk melakukan rekapitulasi tagihan iuran pada beberapa rumah sakit di Surakarta.

LANDASAN TEORI

1. Pemasaran Jasa

Pemasaran jasa merupakan kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang bersifat tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan (Lupiyoadi, 2006). Menurut Lovelock (2007) pemasaran jasa merupakan komponen dari sistem jasa antara perusahaan dengan pelanggan, mencakup pengiklanan hingga proses penagihan, serta interaksi yang terjadi selama layanan disampaikan kepada pelanggan. Beberapa karakteristik yang harus diperhatikan dalam pemasaran jasa seperti *Intangibility* (tidak berwujud), *Varability/ Inconsistency/Heterogeneity* (keanekaragaman), *Inseparability* (tidak terpisahkan), *Perishability* (tidak tahan lama).

Menurut Fatihudin (2019) rencana pemasaran jasa penting untuk menciptakan nilai bagi konsumen dan mencapai tujuan strategis perusahaan. Selama pelaksanaan magang, penulis memperoleh pemahaman dalam penerapan rencana pemasaran jasa pada BPJS Kesehatan. Rencana Strategi pemasaran jasa tersebut terdiri dari:

1. *Branding*, adalah penamaan merek yang membuat layanan berbeda dari yang ditawarkan pesaing. BPJS Kesehatan berusaha memperkuat citra dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang ditawarkan. Simbol BPJS Kesehatan digambarkan dengan empat orang yang bergandengan, hal ini menunjukkan wujud sikap perlindungan atas Jaminan Kesehatan. Panah hijau

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

yang berputar sebanyak empat kali melambangkan komitmen lembaga untuk memberikan layanan kesehatan yang berkualitas, pertumbuhan yang berkelanjutan, dan bekerja sama untuk mencapai kesehatan masyarakat yang optimal. Identitas ini agar masyarakat mengenal BPJS Kesehatan.

2. *Differentiation*, adalah sebuah upaya untuk membedakan diri dari pesaing. Saat ini, BPJS kesehatan memberikan kemudahan dalam hal pelayanan dengan menggunakan layanan digital yaitu aplikasi *Mobile JKN* dan *PANDAWA*. Selain itu, BPJS kesehatan memastikan stafnya mampu memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Dengan menerapkan strategi diferensiasi yang efektif, BPJS Kesehatan mendapatkan kepercayaan dari konsumen terhadap pelayanan yang diberikan
3. *Positioning*, adalah upaya untuk menyampaikan jasa dan merek sehingga tertanam dalam pikiran konsumen. Dengan menonjolkan keunggulan layanan yang saat ini dapat diakses dimanapun dan kapanpun menggunakan aplikasi *Mobile JKN*, membuat BPJS Kesehatan menjadi pilihan yang menarik bagi masyarakat.
4. *Marketing Mix*, adalah unsur penting pada suatu organisasi yang berperan dalam membentuk program pemasaran jasa. *Marketing mix* dalam jasa mengalami penyempurnaan dengan penambahan variabel *People*, *Process*, dan *Physical Evidence* menjadi 7P. Bauran pemasaran jasa atau *marketing mix* diuraikan sebagai berikut :
 - a. Produk (*product*)

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Produk yang ditawarkan oleh BPJS Kesehatan berupa layanan kesehatan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk rawat inap, rawat jalan, jaringan fasilitas kesehatan, dan lainnya.

b. Harga (*price*)

Harga merupakan jumlah nilai yang ditukar untuk mendapatkan manfaat dari penggunaan jasa atau produk. BPJS Kesehatan menetapkan iuran yang harus dibayar peserta disesuaikan dengan kelas rawat yang dipilih.

c. Promosi (*promotion*)

BPJS melaksanakan berbagai kegiatan promosi termasuk sosialisasi di berbagai sekolah, penyuluhan langsung kepada komunitas, penyuluhan di berbagai rumah sakit, bekerja sama dengan pemerintah Kota, pembuatan ilustrasi yang menarik di media sosial seperti Instagram dan Facebook.

d. Tempat (*place*)

BPJS Kesehatan mempunyai kantor cabang yang tersebar di wilayah Indonesia, sehingga memudahkan peserta dalam hal pelayanan kesehatan. Selain itu, BPJS Kesehatan bekerja sama dengan fasilitas kesehatan tingkat pertama di berbagai wilayah Indonesia.

e. Orang (*people*)

Pada pemasaran jasa “orang” berfungsi sebagai penyedia jasa yang mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Pada BPJS Kesehatan, setiap pagi diadakan briefing yang dipimpin oleh Kepala Cabang untuk memotivasi staf, memastikan konsistensi kualitas pelayanan, memastikan semua staf

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

memahami prosedur yang berlaku, membahas masalah yang terjadi, serta menemukan solusi yang efektif.

f. Proses (*process*)

Proses umumnya terdiri atas mekanisme, prosedur, dan hal-hal rutin lainnya.

BPJS Kesehatan melalui *frontliner* melayani dan menawarkan berbagai macam bentuk pelayanan untuk menarik pelanggan.

g. Bukti fisik (*Physical Evidence*)

Bukti fisik terbagi atas wujud jasa nyata (*servicescape*) berupa pelayanan kesehatan yang diberikan dan wujud nyata (brosur tentang pendaftaran, penggunaan aplikasi *Mobile JKN*, penggunaan *PANDAWA*, dan sebagainya,

2. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Along (2020) kualitas pelayanan publik merupakan kemampuan organisasi dalam menyediakan layanan yang dapat memuaskan bagi pengguna jasa, baik melalui pelayanan administrasi maupun teknis. Tjiptono (2008:85) mengatakan bahwa kualitas pelayanan sebagai seberapa baik layanan dapat memenuhi harapan bagi pelanggan. Sedangkan menurut Hardiansyah (2011:40) kualitas pelayanan publik merupakan suatu keadaan yang selalu berubah yang berkaitan dengan manusia, jasa produk, dan proses lingkungan yang penilaian kualitasnya ditentukan saat memberikan pelayanan.

Menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:11) berpendapat indikator dimensi kualitas pelayanan yang digunakan seperti *Reliability* (reliabilitas), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), *Tangibles* (bukti fisik).

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Selama pelaksanaan magang, penulis memperoleh pemahaman bahwa sebagai penyedia jaminan kesehatan, BPJS Kesehatan bertanggung jawab untuk memberikan layanan kesehatan yang berkualitas kepada peserta sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang telah ditetapkan. Kepuasan masyarakat atas pelayanan kesehatan merupakan hasil dari penerapan prinsip pelayanan publik oleh BPJS Kesehatan. Untuk mempertahankan kepuasan peserta dan memperkuat pelaksanaan program jaminan kesehatan nasional, BPJS Kesehatan harus meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

3. Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan kumpulan aturan, hardware, software, brainware, dan prosedur yang digunakan organisasi untuk memastikan pengelolaan data yang bermanfaat, yang memungkinkan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah (Ariana, 2022). Menurut Hariyanto (2016) Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah sistem yang mengolah dan mengorganisasikan data serta informasi yang bermanfaat untuk membantu organisasi melakukan tugasnya. Sedangkan, sistem informasi manajemen menurut Lipursari (2013) adalah jaringan informasi yang diperlukan oleh pimpinan dalam menjalankan fungsi organisasi, khususnya membuat keputusan strategis untuk mencapai tujuan organisasi.

Selama pelaksanaan magang, penulis memperoleh pemahaman bahwa sistem informasi manajemen (SIM) berperan penting dalam pengelolaan data dan memberikan dukungan informasi pada bagian kepesertaan BPJS Kesehatan dalam pengambilan keputusan untuk mencapai tujuan organisasi.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

4. Aplikasi Komputer

Secara umum, komputer dapat didefinisikan sebagai perangkat elektronik yang dirancang untuk pengolahan data sesuai dengan langkah-langkah yang telah ditetapkan, sehingga dapat menghasilkan informasi yang berguna bagi penggunanya (Prawiro, 2019). Komputer merupakan perangkat elektronik yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terhubung yang membentuk suatu sistem kerja. Sistem ini memiliki kemampuan untuk menjalankan tugas secara otomatis sesuai dengan program yang diberikan, dan memiliki kemampuan untuk menghasilkan informasi berdasarkan program dan data yang tersedia (Harmayani et al., 2021).

Pada umumnya komputer terdiri dari tiga komponen penting yaitu hardware, software dan brainware. Pemaparannya sebagai berikut:

1. Hardware (Perangkat Keras)

Hardware merupakan perangkat yang memiliki wujud fisik. Hardware dibagi menjadi input device, processing device, output device, dan storage device.

2. Software (Perangkat Lunak)

Software merupakan kumpulan data elektronik yang disimpan dan diorganisir oleh komputer. Software dikategorikan menjadi tiga jenis, yaitu program aplikasi, sistem operasi, dan bahasa pemrograman.

3. Brainware

Brainware merupakan orang yang terlibat dalam penggunaan atau mengoperasikan komputer. Contoh brainware meliputi operator, programmer, dan administrator.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Penggunaan perangkat lunak dalam pengolahan data pada BPJS Kesehatan memiliki peranan yang penting untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menyelesaikan berbagai tugas. Salah satu perangkat lunak yang banyak digunakan adalah Microsoft Office, khususnya Microsoft Excel. Microsoft Excel diperlukan untuk melakukan rekapitulasi tagihan iuran, memungkinkan pengguna untuk mengolah data secara sistematis dan menyajikan informasi yang mudah untuk dipahami.

5. Komunikasi

Menurut Bernard Berelson dan Gary A. Steiner dalam buku *Human Behavior: An Inventory of I Scientific Finding* (1964) mengatakan bahwa komunikasi merupakan proses penting dalam berbagi informasi, ide, emosi, dan berbagai hal lainnya melalui penggunaan kata, angka, gambar, simbol, dan media lainnya.

Komunikasi merupakan proses dua arah, maka komponen pembalik diperlukan dalam proses komunikasi. Dengan demikian, unsur-unsur komunikasi terdiri dari komunikator (*communiator*), pesan (*message*), media (*channel*), komunikan (*communicant*), efek (*effect, impact*).

Penerapan komunikasi yang efektif pada kegiatan magang di BPJS Kesehatan diperlukan dalam mencapai tujuan perusahaan. Dengan menggunakan komunikasi yang efektif, penulis dapat membangun hubungan yang baik dengan Kepala Bagian BPJS Kesehatan. Namun, penulis menghadapi tantangan berupa kegagalan komunikasi dengan staf yang disebabkan oleh kesalahpahaman. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif tidak hanya bergantung pada penyampaian pesan oleh komunikator, tetapi juga pada kemampuan mendengarkan dan memahami konteks.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Analisis

1. Pemahaman peserta yang kurang memadai mengenai syarat dan prosedur pelayanan.
2. Ketidapahaman peserta mengenai aturan penggabungan jenis kepesertaan.
3. Server *Mobile* JKN sering mengalami gangguan. Penggunaan aplikasi *Mobile* JKN yang sering terganggu karena masalah pada server, menyebabkan aplikasi tidak dapat diakses dan peserta tidak dapat melakukan login.
4. Kegagalan komunikasi antara penulis dengan staf BPJS Kesehatan divisi pelayanan. Staf tidak memberikan informasi yang jelas dan rinci mengenai tugas yang harus dilakukan oleh penulis, sehingga menyebabkan kesalahpahaman dan kebingungan saat melaksanakan tugas.
5. Kegagalan verifikasi wajah pada aplikasi *Mobile* JKN. *Frista* atau *face recognition* merupakan sistem identifikasi dan autentikasi data biometrik yang diimplementasikan oleh BPJS Kesehatan dalam melakukan verifikasi dan validasi eligibilitas peserta. Namun, *frista* seringkali mengalami kendala. Jika tidak dilakukan dengan benar, maka verifikasi wajah akan gagal dan dapat menyebabkan kesulitan dalam mengakses layanan.
6. Penumpukan file berita acara koreksi tagihan iuran peserta. Ketidakefektifan pegawai dalam melaksanakan tugas pengarsipan menyebabkan ruangan pada divisi tersebut menjadi kurang rapi dan tidak tertata dengan baik. Kondisi ini menyebabkan kesulitan bagi pegawai dalam mencari file yang diperlukan untuk

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

diarsipkan. Selain itu, penumpukan file tersebut dapat menyebabkan kehilangan data penting.

Pembahasan

1. BPJS Kesehatan perlu menyelenggarakan program edukasi tentang prosedur dan persyaratan layanan BPJS Kesehatan secara rutin. Masalah tentang kurangnya pemahaman peserta dapat diatasi dengan menyelenggarakan program edukasi tentang prosedur dan persyaratan layanan BPJS Kesehatan secara rutin melalui seminar, *workshop*, atau penyuluhan langsung di masyarakat atau komunitas.
2. Pembahasan terkait ketidakpahaman peserta mengenai aturan penggabungan jenis kepesertaan. BPJS Kesehatan perlu menyelenggarakan penyuluhan, kampanye informasi, baik melalui media sosial maupun iklan di media massa, dan berkolaborasi dengan komunitas untuk menyebarluaskan mengenai aturan penggabungan kepesertaan. Saat menghadapi situasi tersebut, penulis menjelaskan kepada peserta mengenai ketentuan kepesertaan yang tidak dapat digabungkan.
3. Server Mobile JKN sering mengalami gangguan. Jika sumber masalah berasal dari server yang sibuk atau sedang dalam perbaikan maka dapat menunggu hingga normal kembali. Untuk memastikan layanan yang konsisten dan meningkatkan kepuasan peserta dalam menggunakan aplikasi *Mobile JKN*, beberapa upaya perlu dilakukan oleh BPJS Kesehatan, antara lain:
 - a. Menganalisis masalah
 - b. Peningkatan infrastruktur dengan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Meningkatkan kapasitas server dengan menambahkan RAM, serta mempertimbangkan penggunaan server cadangan untuk mengurangi beban. Dengan memiliki server cadangan, risiko downtime dapat diminimalkan.

c. Pengembangan aplikasi *Mobile JKN*

d. Pemeliharaan rutin

Untuk mengurangi risiko downtime, pemeliharaan dan pembaruan sistem secara berkala penting untuk memastikan bahwa semua komponen bekerja dengan baik

e. Memberikan informasi kepada pengguna terkait gangguan yang terjadi dan estimasi waktu perbaikan

Saat penulis menghadapi hal tersebut, yang dilakukan penulis adalah menjelaskan dengan hati-hati kepada peserta mengenai gangguan tersebut. Peserta diharapkan bersabar hingga dapat melakukan login karena estimasi waktu untuk kembali normal berbeda-beda.

4. BPJS Kesehatan perlu menyelenggarakan orientasi dan umpan balik yang terbuka bagi peserta magang, khususnya pada divisi pelayanan. Agar pelaksanaan magang dapat berjalan efektif, penting untuk menyelenggarakan orientasi dan diskusi terbuka bagi peserta magang agar dapat memahami dengan jelas tanggungjawab dan tugasnya. Selain itu, selama kegiatan magang penulis bersikap proaktif dan inisiatif untuk belajar lebih mendalam mengenai BPJS Kesehatan dan anjungan *Mobile JKN* juga diperlukan. Dengan orientasi, pelatihan, dan pembelajaran yang

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

menyeluruh, pengalaman magang diharapkan dapat berlangsung efektif dan bermanfaat bagi semua pihak yang terlibat.

5. Pembahasan terkait kegagalan verifikasi wajah pada aplikasi *Mobile JKN*. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, penulis memberikan arahan mengenai langkah yang harus diikuti saat melakukan verifikasi wajah. Saat melakukan verifikasi wajah, peserta harus memastikan kondisi ruangan terang, memastikan wajah terlihat dengan jelas, dan tidak menggunakan penutup wajah baik kacamata atau masker. Jika verifikasi tetap gagal setelah dicoba berkali-kali, penulis menyarankan peserta untuk mengklik verifikasi PIN atau melakukan perekaman wajah secara manual di Kantor Cabang BPJS Kesehatan.
6. Pembahasan terkait penumpukan file berita acara koreksi tagihan iuran peserta. Tindakan yang diperlukan adalah penerapan sistem pengarsipan yang terstruktur. Dengan mengelompokkan file berdasarkan kategori tertentu, seperti bulan, tahun, dan jenis tagihan, sehingga pegawai dapat dengan mudah menemukan dan mengakses dokumen yang mereka perlukan. Selain itu, penulis juga mengusulkan perlu penambahan ruang khusus dan rak penyimpanan yang memadai untuk menyimpan file-file tersebut.

KESIMPULAN, REKOMENDASI, DAN REFLEKSI DIRI

Kesimpulan

1. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Saat ini,

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

BPJS Kesehatan memberikan pelayanan yang lebih mudah melalui aplikasi *Mobile JKN* dan *PANDAWA*.

2. Penempatan magang pada divisi pelayanan memberikan kesempatan berharga bagi penulis untuk memahami operasional dalam hal layanan kesehatan pada Kantor BPJS Kesehatan dan memahami standar pelayanan yang ditetapkan oleh BPJS Kesehatan.
3. Selama pelaksanaan kegiatan magang penulis menemukan beberapa kendala, dan penulis berusaha untuk mengatasi semua kendala dengan baik.
4. Penempatan magang pada divisi pelayanan melatih penulis dalam penguasaan keterampilan *public speaking*. Pada bagian pelayanan, penulis dituntut untuk menguasai tata bahasa yang baik dan benar.
5. Melalui kegiatan magang ini, penulis dilatih untuk bersikap disiplin dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas yang diberikan. Sebagai posisi *frontliner*, penulis harus hadir sebelum pukul 08.00 WIB. Penulis menyadari bahwa ketepatan waktu dan kesiapan dapat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan.
6. Dengan menjalin komunikasi yang efektif dengan kepala bagian pelayanan, hal ini memudahkan penulis untuk melakukan konsultasi terkait masalah yang terjadi selama magang.

Rekomendasi

1. **Bagi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Surakarta**

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- 1) Menyediakan akses Wi-Fi untuk area anjungan *Mobile* JKN yang dapat mendukung pelayanan.
- 2) Program sosialisasi BPJS Kesehatan perlu diperluas jangkauannya dengan menerapkan strategi yang inovatif dan kolaborasi dengan tokoh masyarakat.
- 3) Menjalinkan komunikasi yang efektif dengan peserta magang sehingga mereka merasa dihargai dan termotivasi untuk terus belajar.

2. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta

- 1) Penting untuk memberikan sosialisasi tentang tugas akhir jauh sebelum waktu pelaksanaan. Hal ini membantu mahasiswa dalam mempersiapkan langkah yang perlu diambil dan syarat yang harus dipenuhi sebelum pelaksanaan tugas akhir.
- 2) Membantu mahasiswa dalam memilih tempat magang yang tepat dengan memberikan informasi tentang perusahaan yang sesuai dengan jurusan mereka.

Refleksi Diri

Selama pelaksanaan magang pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Surakarta penulis memperoleh pengalaman yang berharga dan pembelajaran di dunia kerja. Kegiatan magang ini memberikan kesempatan penulis untuk menerapkan teori yang dipelajari di bangku kuliah ke dalam praktik dunia kerja dan meningkatkan keterampilan yang dimiliki terutama *public speaking*. Selain itu, magang memberikan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

pengetahuan kepada penulis untuk memahami dinamika dunia kerja, terutama bidang pelayanan publik.

Penempatan magang pada divisi pelayanan dan kepesertaan mengajarkan penulis tentang pentingnya komunikasi yang efektif, kemampuan adaptasi, sikap empati, kemampuan untuk bekerja dalam tim, dan menjalin hubungan yang baik dengan rekan kerja, bersikap disiplin, bertanggung jawab, dan proaktif. Kemampuan tersebut merupakan kunci keberhasilan dalam menjalankan tugas yang diberikan pada divisi pelayanan dan kepesertaan.

Penulis berterima kasih telah diberikan kepercayaan untuk melaksanakan magang menjadi *frontliner* pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Surakarta selama tiga bulan. Kegiatan magang ini tidak hanya memberikan pengetahuan bagi penulis, tetapi juga membentuk karakter yang berguna ketika memasuki dunia kerja serta sebagai bekal pengalaman untuk menghadapi tantangan kedepannya.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

DAFTAR PUSTAKA

- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 6(1), 94–99
- Ariana, A. A. G. B., & Permana, I. P. H. (2022). Sistem Informasi Manajemen. *Books For A Better World*, 1(1). Retrieved from <https://globalresearcher.net/index.php/books/article/view/62>
- Fatihudin, D., & Firmansyah, M. A. (2019). Pemasaran jasa: Strategi, mengukur kepuasan, dan loyalitas pelanggan.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media
- Hariyanto, S. (2016). *Sistem Informasi Manajemen*. Publiciana, 9(1), 80-85.
- Harmayani, H., Abdilah, D., Mapilindo, M., Oktopanda, O., & Hutahaeen, J. (2021). Aplikasi Komputer. Yayasan Drestanta Pelita Indonesia, 1-89.
- Lipursari, A. (2013). Peran sistem informasi manajemen (SIM) dalam pengambilan keputusan. *Jurnal STIE Semarang*, 5(1), 132855.
- Lupiyoadi dan Hamdani. (2006). Manajemen Pemasaran jasa (Kedua). salemba Empat.
- Lovelock, L. A., dan Lauren, K. W. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Indeks Indonesia.
- Prawiro, M. (2019). Pengertian Komputer: Fungsi, Jenis, dan Komponen Komputer. Retrieved from <https://www.maxmanroe.com/vid/teknologi/komputer/pengertian-komputer.htm>
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management :Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Widada, T., Pramusinto, A., & Lazuardi, L. (2017). Peran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Dan Implikasinya Terhadap Ketahanan Masyarakat (Studi Di Rsud Hasanuddin Damrah Manna Kabupaten Bengkulu Selatan, Provinsi Bengkulu). *Jurnal Ketahanan Nasional*, 23(2), Article 2. <https://doi.org/10.22146/jkn.26388>